



工业和信息化部职业教育指导委员会“十二五”规划教材

高等职业教育**土建类专业**系列规划教材

物业管理法规 (第2版)

Management Regulation

◎ 主 编 鲁 捷 曹冬冬

- 完善、提高了读者从法律法规角度对物业管理的认识
- 充实了2008年以后最新实施的法律法规
- 突出实践需要，实训性强



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

鲁捷

辽宁省大连人，1964年
2月出生，教授。

现任沈阳师范大学职业
技术学院公共管理系主任，
辽宁省物业学会副秘书长，
研究方向为职业技术教育和物业管理。



1985年毕业于辽宁师范大学中文系，2001年11
月从事物业管理专业教学至今，曾主持辽宁省教育
教学改革研究项目、“十一五”教育科学规划项目
4个，发表高职教育研究论文11篇，物业管理研究
论文12篇；主编高职教材5本，行业培训教材2本，
合著专著1部。

工业和信息化部职业教育教学指导委员会“十二五”规划教材
高等职业教育土建类专业系列规划教材

物业管理法规

(第2版)

鲁捷	曹冬冬	主 编
孙大伟	杨凤平	副主编
	董咸慧	主 审

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

本书从物业管理法律关系、物业管理法律规范、物业管理法律责任,物权与物业权属、房屋登记制度、业主的建筑物区分所有权、相邻关系、共有,物业管理常用法律法规等方面介绍了物业管理法律关系的基础知识;从政府房地产行政主管部门、物业管理行业协会、物业服务企业、业主自治组织等方面介绍了物业管理市场管理体制相关的法律法规;从物业服务合同、管理规约、物业管理早期介入、物业管理招标投标、物业的接管验收、物业的装修管理、房屋修缮管理的法律规定、房屋设备设施管理的法律规定、物业环境管理的法律规定、物业安全管理法律规定、物业服务收费的法律规定、住宅专项维修资金的法律规定、物业管理服务其他收费的法律规定等方面介绍了物业管理不同阶段各项具体业务相关的法律、规定;从房地产法律关系、房地产转让法律规定、房地产转让概述、房地产抵押法律规定、房地产租赁法律规定、房地产中介法律规定等方面介绍了与物业管理密切相关的房地产法律法规。

本书既可作为高等职业教育物业管理专业的教材,又适合作为物业管理行业从业人员的岗前培训或参考读物。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理法规/鲁捷,曹冬冬主编. —2版. —北京:电子工业出版社,2012.7

高等职业教育土建类专业系列规划教材

ISBN 978-7-121-17439-1

I. ①物… II. ①鲁… ②曹… III. ①物业管理—法规—中国—高等职业教育—教材 IV. ①D922.181

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第135899号

策划编辑:张云怡

责任编辑:郝黎明 文字编辑:裴 杰

印 刷:

装 订:

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:17.5 字数:448千字

印 次:2012年7月第1次印刷

印 数:3000册 定 价:32.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

前言

在物业管理实践中,投诉和纠纷的处理是经常遇到的,对这一问题的处理能力,很大程度上反映了物业管理工作者的专业知识、法规知识的综合运用能力。而对投诉和纠纷处理结果的好与坏,直接影响到物业服务企业乃至物业管理行业的形象。因此,对物业管理从业人员处理投诉和纠纷能力的培养和提高,越来越引起物业管理行业的重视,引起了作为物业管理人才培养基地的高职院校物业管理专业的重视。

经过科学的岗位素质结构和能力结构分析,我们发现物业管理人员处理投诉和纠纷能力的核心是对物业管理法律法规的理解、掌握和灵活运用。因此,物业管理法规教材质量的优劣高低,与物业管理实践联系的紧密程度,都对高职物业管理专业学生的培养质量和企业在岗培训的效果产生直接的影响。为解决这一教学、培训中的突出问题,本教材在编写中力求达到从形式到内容注重对理论的淡化,侧重理论与实践的有机结合,突出实践中分析能力的培养,以实现培养、提高高职学生和物业管理服务一线从业人员处理投诉和纠纷能力的目的。

为保证这一目标的实现,促进学生物业管理法律法规知识和实际运用技能水平的提高,促进物业服务企业在职人员处理投诉和纠纷能力的提高,2008年,在深入物业服务企业调查研究的基础上,组织编写了本教材。

经过3年多的教材使用,随着新的法律法规的出台,人们对物业管理的认识又有了新的提高。为保证教材的与时俱进,我们对教材进行了重新修订。此次修订一是完善、提高了从法律法规角度对物业管理的认识,规范了部分知识点的阐述;二是充实了2008年以后最新实施的法律法规,剔除了国家住宅城乡建设部废止的规章与标准;三是更换了部分节前案例,使所选案例更适应教学与现实的需要。重新修订的教材,仍保持了原有教材的特色,而在内容上更规范、实用了。该教材具有以下几个特点:

1. 教材内容新。此次修订更新补充了《中华人民共和国侵权责任法》、《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》、《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》、《业主大会和业主委员会指导规则》、《保安服务管理条例》、《物业承接查验办法》、《商品房屋租赁管理办法》等新近颁布实施的法律法规。

2. 突出实践需要。本教材在内容上除了新之外,还突出了指导性、理论性与实践性、适用性相融合。重点突出的是物业管理实践的需要,所选法律法规均为实际工作中使用频率较高的。另外,本教材编写内容中还结合物业管理具体业务要求,如承接查验、房屋修缮管理等,选用了相当数量的规范标准,这是以往物业管理法规教材中没有或没有明确提及的,但却是实践中应用极其广泛的。如《房屋修缮工程施工管理规定(试行)》、《房屋修缮技术管理规定》、《城市供水水质管理规定》、《普通住宅小区物业管理服务等级标准》和《全国物业管理示范住宅小区、大厦、工业区标准及评分细则》等。

3. 实训性强是本书最主要的特点。为实现这一特点,本书选取了大量的实践案例,并在案例选取上,充分考虑读者实践需要,突出一线、实用的选取原则。本教材章前引例和章后案例分析训练所选案例既考虑了教材内容的全面性,也考虑其在实践中的典型性和实用性。所选案例力求做到高职学生就业后和一线从业人员在物业管理服务日常工作中能够经常接触的事例,能给学生提供在管理实践中运用法规制度解决纠纷的思路,有利于提高学生在实践

中解决具体问题的实战能力，以集中地体现一线实践能力的培养。案例选取还注意到时效性新、涉及面广、前瞻性强，与具体业务紧密结合，对学习有很强的指导意义。

本教材由沈阳师范大学职业技术学院鲁捷、曹冬冬任主编，由沈阳师范大学职业技术学院孙大伟、盘锦职业技术学院杨凤平任副主编。第1章由曹冬冬编写；第2章由鲁捷编写；第3章由鲁捷、杨凤平编写；第4章、第5章由孙大伟、杨凤平编写；第6章由鲁捷、孙大伟编写；第7章、第8章由曹冬冬、孙大伟编写。

上海百联物业管理有限公司副总经理董咸慧通审了全稿，提出了许多宝贵的改进意见，谨致谢忱。

在教材编写中，我们力求做到尽善尽美，但由于能力和实践经验的不足，疏漏之处在所难免，还望大家不吝赐教。

编 者

目 录

第 1 章 物业管理法律关系概述	(1)
1.1 物业管理法律关系	(1)
1.1.1 物业管理法律关系的概念与特征	(2)
1.1.2 物业管理法律关系的构成要素	(3)
1.1.3 物业管理法律关系的种类	(5)
1.1.4 物业管理法律事实	(5)
1.2 物业管理法律规范	(6)
1.2.1 物业管理法律规范的含义与构成	(7)
1.2.2 物业管理法律规范的表现形式	(8)
1.2.3 物业管理法律规范与物业管理法律关系	(9)
1.3 物业管理法律责任	(10)
1.3.1 物业管理法律责任的含义与构成要件	(11)
1.3.2 物业管理法律责任产生的原因	(11)
1.3.3 物业管理法律责任的种类	(12)
1.3.4 物业管理法律责任的承担方式	(13)
1.4 物业管理常用法律法规	(15)
1.4.1 《中华人民共和国民法通则》	(15)
1.4.2 《中华人民共和国物权法》	(16)
1.4.3 《中华人民共和国合同法》	(17)
1.4.4 《物业管理条例》	(18)
1.4.5 《前期物业管理招标投标管理暂行办法》	(20)
1.4.6 《业主大会和业主委员会指导规则》	(21)
1.4.7 《物业服务收费管理办法》	(21)
第 2 章 物业权属法律规定	(24)
2.1 物权与物业权属	(24)
2.1.1 物权的概念和特征	(25)
2.1.2 物业产权的概念和特征	(26)
2.1.3 物业产权的取得、消灭和限制	(27)
2.1.4 物业权属的概念和特征	(28)
2.2 房屋登记制度	(30)
2.2.1 房屋登记概述	(31)
2.2.2 房屋登记的程序	(33)

2.2.3	房屋登记管理的内容	(35)
2.2.4	房屋登记的种类	(36)
2.2.5	房屋登记的法律责任	(40)
2.3	业主的建筑物区分所有权	(41)
2.3.1	业主的建筑物区分所有权相关概念	(43)
2.3.2	业主的建筑物区分所有权在物业管理实践中的应用	(46)
2.4	相邻关系	(53)
2.4.1	相邻关系相关概念与处理原则	(55)
2.4.2	相邻关系在物业管理实践中的应用	(56)
2.5	共有	(60)
2.5.1	共有相关概念与法律特征	(61)
2.5.2	共有关系在物业管理实践中的应用	(62)
第3章	物业管理运作主体法律规定	(66)
3.1	物业管理市场管理体制概述	(66)
3.1.1	政府房地产行政主管部门	(68)
3.1.2	物业管理行业协会	(70)
3.1.3	物业服务企业	(71)
3.2	物业服务企业	(71)
3.2.1	物业服务企业的性质与分类	(72)
3.2.2	物业服务企业的组建与设立程序	(74)
3.2.3	物业服务企业的权利和义务	(77)
3.2.4	物业服务企业资质管理	(80)
3.3	业主自治组织	(82)
3.3.1	业主	(84)
3.3.2	业主大会	(87)
3.3.3	业主委员会	(91)
第4章	物业服务合同与物业管理规约的法律规定	(98)
4.1	物业服务合同	(98)
4.1.1	物业服务合同的概述	(99)
4.1.2	合同的订立、效力与履行	(100)
4.1.3	合同的变更、转让和终止	(107)
4.1.4	违约责任	(109)
4.1.5	物业服务合同的内容	(110)
4.1.6	相关规定	(111)
4.2	物业管理规约规定	(115)
4.2.1	管理规约	(116)
4.2.2	业主手册	(117)

4.2.3	业主大会议事规则·····	(117)
4.2.4	物业管理规定·····	(118)
4.2.5	相关规定·····	(118)
第5章	前期物业管理的法律规定·····	(124)
5.1	物业管理早期介入·····	(124)
5.1.1	物业管理早期介入概述·····	(125)
5.1.2	物业管理早期介入不同阶段的内容·····	(125)
5.2	物业管理招标投标·····	(128)
5.2.1	物业管理招标投标概述·····	(129)
5.2.2	物业管理招标·····	(131)
5.2.3	物业管理投标·····	(133)
5.2.4	相关规定·····	(134)
5.3	物业的承接查验·····	(139)
5.3.1	承接查验概述·····	(140)
5.3.2	承接查验的条件、依据与范围·····	(140)
5.3.3	承接查验的程序·····	(142)
5.3.4	承接查验的相关责任·····	(143)
5.3.5	相关规定·····	(144)
5.4	物业的装修管理·····	(146)
5.4.1	装修与装修管理概述·····	(148)
5.4.2	装修管理的内容与程序·····	(148)
5.4.3	装修管理的法律责任·····	(151)
5.4.4	相关规定·····	(154)
第6章	物业管理服务的法律规定·····	(159)
6.1	房屋修缮管理的法律规定·····	(159)
6.1.1	房屋修缮管理概述·····	(160)
6.1.2	房屋质量管理·····	(161)
6.1.3	房屋修缮管理·····	(164)
6.1.4	相关规定·····	(171)
6.2	房屋设备设施管理的法律规定·····	(176)
6.2.1	房屋设备设施管理概述·····	(177)
6.2.2	房屋设备设施管理标准·····	(180)
6.2.3	相关规定·····	(185)
6.3	物业环境管理的法律规定·····	(188)
6.3.1	物业环境管理概述·····	(188)
6.3.2	物业环境管理法律规定和标准·····	(190)
6.3.3	相关规定·····	(195)

6.4	物业安全防范法律规定	(202)
6.4.1	公共秩序维护管理概述	(203)
6.4.2	公共秩序维护管理法律规定	(205)
6.4.3	相关规定	(211)
第7章	物业管理服务费用和管理 的法律规定	(220)
7.1	物业服务收费的法律规定	(220)
7.1.1	物业服务收费概述	(221)
7.1.2	物业服务收费法律规定	(222)
7.1.3	相关规定	(225)
7.2	住宅专项维修资金的法律规定	(228)
7.2.1	住宅专项维修资金概述	(229)
7.2.2	住宅专项维修资金法律规定	(230)
7.2.3	相关规定	(235)
7.3	物业管理服务其他收费的法律规定	(237)
7.3.1	物业管理服务其他收费概述	(237)
7.3.2	相关规定	(238)
第8章	房地产交易 法律规定	(242)
8.1	房地产概述	(242)
8.1.1	房地产及相关概念概述	(243)
8.1.2	房地产法律关系	(244)
8.2	房地产转让法律规定	(246)
8.2.1	房地产转让概述	(247)
8.2.2	房地产转让法律规定	(248)
8.2.3	相关规定	(251)
8.3	房地产抵押法律规定	(253)
8.3.1	房地产抵押概述	(253)
8.3.2	房地产抵押法律规定	(254)
8.3.3	相关规定	(257)
8.4	房地产租赁法律规定	(260)
8.4.1	房地产租赁概述	(261)
8.4.2	房地产租赁法律规定	(262)
8.4.3	相关规定	(263)
8.5	房地产中介法律规定	(265)
8.5.1	房地产中介法律规定	(266)
8.5.2	相关规定	(268)
参考文献		(272)

第1章 物业管理法律关系概述



学习目标

通过学习本章，读者可以了解物业管理法律关系的基本概念和特征、关系种类及法律事实；了解物业管理法律规范的含义与构成、表现形式及物业管理法律规范与物业管理法律关系的联系；了解物业管理法律责任的含义与构成要素。熟知物业管理法律关系的构成要素；熟知物业管理法律责任产生的原因、种类和承担方式。掌握物业管理常用法律法规的调整范围和主要内容。

1.1 物业管理法律关系



案例

物业服务公司有权因业主未交清购房费而停水电吗

某小区物业服务公司由该小区开发商组建成立，具有相应的物业管理资质，系独立核算、自负盈亏的企业法人。

某日，开发商给该物业服务公司发来一份通知，称该小区某业主系分期付款购房，但其入住后却迟迟未将剩余房款付清。开发商为此要求对该业主采取停水、停电、停气的措施，以迫使该业主及早交款。

该物业服务公司遂照此办理，致使该业主无法正常生活，导致该业主的强烈不满。

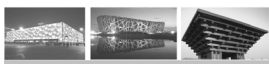


分析

在同一个法律关系中，责、权、利均应一致。履行了相关合同义务，就应该享有相应的权利；反之，则应按照合同的约定承担相应的责任。但两种法律关系不能相互混淆，即不能因为没有履行某个法律关系中的义务就不能享有另外一个法律关系中的权利，这样做就会导致法律关系混淆，形成责、权、利的不一致，造成侵权。

本案例中的业主，同时是房屋买卖关系及物业管理关系的主体，但这两个法律关系不能相互混淆。在房屋买卖法律关系中，业主承担支付购房款的义务，享有取得房屋所有权的权利。而在物业管理法律关系中，业主承担支付物业管理费的义务，享有接受物业服务企业服务的权利。该业主未按期缴纳购房款，只能说明他没有履行房屋买卖法律关系中按时付款的义务，与物业管理法律关系无关，他应该承担房屋买卖法律关系中相应的民事责任。开发商可以按照购房合同的规定，要求该业主承担违约金、利息等责任甚至可以要求解除合同。

如果该业主已经按照物业服务合同的规定缴纳了物业管理费等，这就意味着他在物业管



理法律关系中已经履行了自己的义务，那么他就应该得到完善的物业管理服务，包括水、电、气、暖等设施设备的良好使用等。物业服务公司应该保证其权利的实现，而其他人（包括开发商）则不能对这种权益进行侵害。

在本案例中，物业服务公司为满足开发商的要求，用停水、停电的方式迫使业主付清剩余房款，其实质就是混淆了房屋买卖与物业管理两个不同的法律关系，即混淆了房屋买卖关系与物业管理关系。该物业服务企业让业主因未履行房屋买卖关系中的义务而不能享有物业管理法律关系中的权利，这显然是对业主在物业管理法律关系中的合法权益的侵害。

1.1.1 物业管理法律关系的概念与特征

1. 物业管理法律关系的概念

法律关系是法律规范在调整一定社会关系过程中所形成的人们相互之间的权利与义务关系。

物业管理法律关系是指由物业管理法律规范调整人们在物业管理及相关活动过程中所形成的相互之间的权利与义务关系。物业管理关系是人们在物业管理过程中形成的社会关系。

物业管理法律关系是法律关系的一种，它包括以下几层含义：

（1）物业管理法律关系是在物业管理法律规范调整之下的社会关系

这种社会关系总是与现行的物业管理法律规范紧密关联，是受物业管理法律规范制约而形成的社会关系。这些关系有业主与物业服务企业、业主大会（业主委员会）与物业服务企业、业主与业主、业主与业主大会（业主委员会）及政府行政主管部门与业主或物业服务企业等关系。

（2）物业管理法律关系是以确定的权利和义务为内容的社会关系

物业管理法律关系是以物业管理参与各方确定的权利和义务为内容的，并不是以物业管理行为与物业管理行为产生的结果为内容，它只对法律关系各方产生法律约束力。如某物业管理公司与某房地产开发公司签订了前期物业服务合同。合同签订后，物业管理公司履约提供了物业管理服务，房地产开发公司也履约给付了双方合同中约定的物业管理费。其中，双方签订合同行为、物业管理公司提供物业管理服务行为和房地产开发公司给付物业管理费行为，都不是物业管理法律关系的内容，只有双方在合同中约定应该享有的权利与承担的义务，才是物业管理法律关系的内容。

（3）物业管理法律关系是物业管理法律规范调整物业管理活动的结果

物业管理法律关系的形成是通过物业管理法律规范对物业管理参与各方的具体行为进行调整后的结果，其内容是符合物业管理法律规范要求的各项权利和义务，这种关系所确定的权利和义务是以合同关系体现的，任何一方不得擅自更改，一旦违约，将承担法律责任。

2. 物业管理法律关系的特征

（1）物业管理法律关系主体的多样性

物业管理法律关系主体包括自然人、法人、国家和其他组织。自然人中又有中国公民和外国人，产权人和非产权人；法人中有建设单位，也有物业服务企业和其他物业专营服务企业；国家主要指房地产行政主管部门及物价、公安、税务等其他部门；其他组织如基于物业管理行业特殊性而产生的特殊主体业主大会（业主委员会）及物业管理协会。





（2）业主意志的多元化和代表性

现代物业管理所体现的建筑物区分所有权制度，要求将多元化的产权主体意志有效地集中统一行使。作为物业管理法律关系一方的业主，具有的个体业主分散和意志多样的特征，使得组成一个统一代表全体业主利益和意志的机构成为必要，而业主大会及其常设机构业主委员会就是这种代表机构。这一特征体现了业主意志的多元化与业主大会代表性的统一。

（3）多重法律关系交错的统一体

物业管理法律关系是由多重关系共同组成的统一体，物业管理法律关系并非仅指某一对主体之间的关系，而是人们在取得、利用、经营和管理物业的过程中形成的多重关系的组合。在这多重关系中，物业管理法律关系的内容即主体间的权利、义务既有平等主体间的民事关系，又有不平等主体间的行政管理关系。如物业管理公司与业主大会（业主委员会）的关系是平等主体之间的民事关系，在物业管理过程中，双方的权利义务体现在物业服务合同中；政府行政主管部门或司法机关为维护物业管理的规范、有序运作，就要对物业管理法律关系主体在物业使用、维护等方面进行监督，这就是不平等的行政管理关系。

1.1.2 物业管理法律关系的构成要素

物业管理法律关系的要素是指构成物业管理法律关系的主体、客体和内容，这三者缺一不可，故称为物业管理法律关系的三要素。

1. 物业管理法律关系的主体

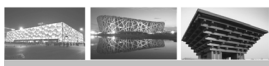
物业管理法律关系的主体是指物业管理法律关系中权利的享有者和义务的承担者。如业主、使用人、物业服务企业、政府行政主管部门等。

（1）业主。业主是房屋的所有权人。业主是物业管理法律关系中的重要主体。由于现代建筑存在着复杂的异产毗连关系，各业主的权利形态一般表现为建筑物区分所有权，于是，在物业管理法律关系中，业主大会及其执行机构业主委员会成为代表全体业主的法律关系主体。在物业管理过程中，业主的权利和义务，需要通过成立业主大会、选举业主委员会实施自治管理的形式来实现。

（2）使用人。也称为非业主使用人，是指物业的承租人和其他实际使用物业的人。使用人不是物业的建筑物区分所有权人，不具有成员权，一般不能参加业主大会或业主委员会。使用人与业主有直接的法律关系，与开发商、物业服务企业没有直接的法律关系。为约束使用人独立存在的地位，使用人在物业管理中的权利和义务不仅受其与业主的法律关系的制约，而且受相关法律法规及管理规约的制约。如《物业管理条例》第四十八条规定：“物业使用人在物业管理活动中的权利和义务由业主和物业使用人约定，但不得违反法律、法规和管理规约的有关规定。”“物业使用人违反本条例和管理规约的规定，有关业主应当承担连带责任。”第四十二条第一款规定：“业主应当根据物业服务合同的约定缴纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人缴纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带缴纳责任。”

（3）开发商。即房地产开发企业，是指以营利为目的，从事房地产开发和经营的企业。开发商作为物业的投资建设单位，原始取得物业所有权，在物业销售前，是物业唯一的所有权人，也称为大业主。根据有关规定，开发商在法定或约定的期限内，对其销售的物业承担保修责任；物业销售前，实施前期物业管理时，开发商有权选聘物业服务企业。

（4）物业服务企业。也称为物业管理企业，是指按照物业服务合同的约定，专门进行房屋及



配套的设施设备和相关场地的维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和秩序，为业主和使用人提供服务的企业。从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格，自主经营，独立核算，自负盈亏，独立承担民事责任。物业服务企业除须经过工商行政管理部门核准登记并颁发营业执照外，还须经政府房地产行政主管部门审核资质。

（5）政府行政管理部门。为维护物业管理的规范、有序运作，保护物业管理法律关系各主体的合法权益，政府行政管理部门如房地产行政主管部门、建设行政主管部门以及公安、消防、环保等政府有关部门，就要介入物业管理活动中，对物业管理法律关系各主体进行指导、监督，行使行政权。《物业管理条例》第五条规定：“国务院建设行政主管部门负责全国物业管理活动的监督管理工作。”“县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。”第四十六条规定：“对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，物业服务企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告。”“有关行政管理部门在接到物业服务企业的报告后，应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。”

2. 物业管理法律关系的客体

物业管理法律关系的客体是指物业管理法律关系主体的权利义务共同指向的对象，包括物、行为和非物质财富。

（1）物。物是指物业，是指纳入物业管理范畴的各类建筑主体及其附属设施、共用设备和场地，这是主要的、基本的客体。

（2）行为。行为是指物业管理法律关系主体各方行使权力和履行义务的活动，包括作为和不作为。作为是指主体积极实施的某种行为；不作为是指主体消极不实施的某种行为。如物业服务公司履约进行的保洁、保安等活动，即作为；反之，不履约进行保洁、保安等活动，则为不作为。

（3）非物质财富。非物质财富是指物业管理中产生的荣誉、发明专利等精神文化财富。如小区、大厦的荣誉称号及管理方案、规划设计等。

3. 物业管理法律关系的内容

物业管理法律关系的内容是指物业管理法律关系主体所享有的权利和承担的义务。主要指业主的权利义务、物业服务企业的权利义务，这是物业管理法律关系最基本的要素。

（1）物业管理权利。物业管理权利是指物业管理法律关系主体在一定条件下所享有的做出某种行为的资格。它既可以表现为享有权利的人有权做出一定的行为，也可以表现为享有权利的人有权要求他人做出一定的行为。前者如物业的所有权人或使用人可以合法使用物业及其附属配套设施；后者如业主可以要求物业服务企业提供规定或约定的有关服务，或物业服务企业要求装修人不得在影响他人休息的时间进行装修施工等。

（2）物业管理义务。物业管理义务是指物业管理法律关系主体所承担的职责。它可以表现为义务主体必须按照权利主体的要求做出一定的行为，如业主须按时缴纳物业管理费，物业服务企业应按合同要求提供保洁服务等；或表现为义务主体必须抑制一定的行为，如业主的装修活动不得损害房屋结构，物业服务企业不得违规收费等。

物业管理法律关系内容的权利和义务是密不可分的，二者是相互依存、相互联系的。权利和义务也是相对的，没有无义务的权利，也没有无权利的义务，一个主体享有某项权利的同时，也必定要承担相应的义务。如业主和使用人在享有物业装修权利的同时，又必须承担维护物业完整、不得损害房屋结构的义务。





1.1.3 物业管理法律关系的种类

由于物业管理法律关系主体的多样性,引起物业管理法律关系的法律事实的多样性,导致物业管理法律关系极为纷繁复杂。物业管理法律关系可以根据不同的标准来进行分类,按照物业管理法律关系主体的相互地位,可以把物业管理法律关系分为两大类。

1. 平等主体之间在物业管理法律关系中的平权关系

法律关系主体之间是平等的,没有相互隶属关系,是一种民事法律关系,当事人在法律地位上平等,相互之间可以协调和选择。如业主和物业服务企业间的法律关系,是平等的聘用和被聘用的合同关系。业主委员会有权代表全体业主选聘、解聘物业服务企业,物业服务企业也有权选择业主,有权拒绝聘用,二者地位平等,互不隶属。

2. 不平等主体之间在物业管理法律关系中的隶属关系

法律关系主体之间是相互隶属的,不平等主体之间法律关系是一种行政法律关系,当事人在法律地位上的不平等,决定了相互之间是一种领导和服从关系。如房地产行政主管部门享有指导、监督的行政权,有权对物业管理公司实行资质管理,确定物业管理公司的市场准入资格;对物业管理公司的专业工作、日常工作实施监督管理;对物业管理公司与业主间的纠纷作出行政裁决。

按照物业管理法律关系的具体化程度不同,物业管理法律关系可以划分为一般的物业管理法律关系和具体的物业管理法律关系;物业管理法律关系依据主体是单方具体化还是双方具体化,物业管理法律关系还可以划分为绝对物业管理法律关系和相对物业管理法律关系等。

1.1.4 物业管理法律事实

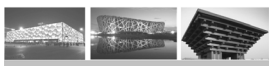
物业管理法律事实是指物业管理法律规范所规定或认可的,能够引起物业管理法律关系产生、变更和终止(或消灭)的客观现象或原因条件。

物业管理法律事实具有客观性、能动性、法定性等特点。即物业管理法律事实不是主观想象的“事实”;它能够影响当事人之间法律关系的产生、变更和终止状态;何种客观现象为法律事实,何种法律事实引发何种法律效果,是由法律规定的。

物业管理法律关系不是自然而然地产生的,也不会仅因法律规范存在就可以发生。具体的物业管理法律关系,只有在一定的法律事实发生以后,才能在当事人之间发生一定的法律关系。物业管理法律规范只是认定物业管理法律事实的依据,物业管理法律事实才是引起物业管理法律关系产生、变更和终止的原因,而物业管理法律关系则是物业管理法律规范的规定与实际发生物业管理法律事实的共同结果。

物业管理法律事实引起法律关系的变动,包括法律关系的产生(指在原无法律关系存在的当事人之间形成新的法律关系)、变更(指既存法律关系中的主体、客体、内容三要素或任一要素发生变化)、终止(指当事人之间的权利义务关系消灭,包括绝对消灭和相对消灭)三种情况。如业主与物业管理公司因签订物业服务合同的行为而产生合同法律关系;在合同履行过程中,双方协商在原合同基础上补充增加了新的物业管理服务项目,使原合同法律关系的客体发生相应变更;合同期满,双方合同法律关系终止。

物业管理法律事实具体种类很多。根据法律事实与物业管理法律关系主体的意志是否有关,



可以划分为自然事实与行为事实两大类。

1. 自然事实

自然事实是指与物业管理法律关系主体的意志无关，并能引起物业管理法律关系产生、变更和终止的客观现象。自然事实又可分为事件与状态两种客观情况：

（1）事件。事件是指偶发的客观现象。分为不可抗力事件和社会意外事件两种情况。

不可抗力事件，根据《中华人民共和国民法通则》第一百五十三条、《中华人民共和国合同法》第一百一十七条第二款规定，不可抗力“是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况”。不可抗力事件通常指自然灾害性的事件(如地震、风暴等)和社会性的战争等。

社会意外事件虽然也具有不以法律关系当事人意志为转移的性质，但并不当然地免除受该事件影响而给对方当事人或他人造成损害所应负的合理赔偿或补偿法律责任。

（2）状态。状态是指某种客观情况的持续。如业主的下落不明，约定或法定的时间经过。某物业管理公司经租房屋遇到承租人拒付租金情况，经过1年后才行使起诉权，又不符合法定诉讼时效中止或中断规定，根据《中华人民共和国民法通则》第一百三十六条规定，延付或者拒付租金的诉讼时效期间为1年，该物业管理公司一般就会丧失胜诉利益。其原因是经过1年行使起诉权的状态造成诉讼时效过期。

2. 行为事实

行为事实是指以物业管理法律关系主体的意志为转移，并能引起物业管理法律关系产生、变更和终止的客观现象。根据行为是否与当事人的意志有关，可以分为当事人行为与他人行为两种。

（1）当事人行为。当事人行为是指由一定法律关系当事人实施的能引发法律关系产生、变更和终止的行为。如业主拒交物业管理费的行为，可产生物业服务企业与业主之间的诉讼法律关系。

（2）他人行为。他人行为是指由非当事人实施的而能使当事人之间发生一定法律关系产生、变更和终止的行为。如法院的裁决、行政机关的行政处理决定即属于他人行为。

行为事实依其合法性可分为合法行为和违法行为（包括违约行为、侵权行为等）。

1.2 物业管理法律规范



案例

这栋楼能单独进行物业管理吗

北京某机关将小区内的一栋住宅楼全部买下，分给单位职工居住。但该单位认为负责小区的物业管理公司管理费比较高，物业管理服务质量也较差，所以想把自己买下的这栋楼封闭起来，由本单位自己进行管理或由本单位委托其他物业管理公司来管理。该想法一经提出，开发商、物业管理公司立即明确告知该单位，绝不能由其单独进行物业管理。可该单位员工认为，既然业主有权选聘物业服务企业，开发商、物业管理公司就没有任何权力对此进行干涉。双方为此争论不休。





分析

首先,根据《物业管理条例》第九条第二款规定:“物业管理区域的划分应当考虑物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素。具体办法由省、自治区、直辖市制定。”第三十四条规定:“一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理。”物业管理区域的划分是不能由业主擅自做主的,该机关所购置的住宅楼是该小区的组成部分,不能形成独立的物业管理区域。既然只有一个物业管理区域,就不能由两家物业管理公司来进行管理。其次,根据《物业管理条例》第十一条、第十二条规定,全体业主,当然包括本案例中的该单位业主,他们有权对物业管理公司的工作进行监督、审查、批评,也可以选聘、解聘该物业管理公司。但是这种权利不能任意地、无限制地行使,而必须按照法定的程序通过业主大会、业主委员会来代表行使。因此,不允许业主按照自己的意愿,在没有经过业主大会、业主委员会,或绕过业主大会、业主委员会的情形下,擅自作出决定,单独委托其他物业管理公司。

如果该机关所购置住宅楼的业主擅自单独聘用物业服务企业,其行为在法律上是无效的。因为,他们的行为没有物业管理法律规范做依据。

1.2.1 物业管理法律规范的含义与构成

1. 物业管理法律规范的含义

法律规范是由国家权力机关制定或认可,并由国家强制力保证其实施的行为准则。法律规范是基本的法律单位,在所有的社会行为规范中,是一种特殊的行为规范。

物业管理法律规范是指由国家制定或认可,并具有普遍约束力,以国家强制力保证对物业管理中某一类具体关系或某一具体活动进行调整的行为规范。物业管理法律规范是法律规范的一种。

2. 物业管理法律规范的构成

法律规范规定的是具体的行为,因此,其表达方式不能含糊,必须有一个严谨的逻辑结构,即由假定、处理和制裁三部分组成,称为法律关系构成的三要素。物业管理法律规范也是由这三要素构成的。

(1) 假定。假定就是物业管理法律规范中指出的适用该规范的条件和情况,是只有合乎哪种条件,出现哪种情况,才能适用该规范的有关规定。即指出在什么情况下这一规范生效。如《物业管理条例》第四十六条规定:“对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为,物业服务企业应当制止,并及时向有关行政管理部门报告。”“有关行政管理部门在接到物业服务企业的报告后,应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。”其中的“物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为”,就是该项法律规范的假定部分,只要出现这种假定情况,该项法律规范就会发生作用。如果不符合这种假定情况,则不适用该项法律规定。

(2) 处理。处理就是法律规范中规定的具体行为规则,即物业管理法律规范中规定的法律关系主体应当做什么,不应当做什么;允许做什么,禁止做什么,或者要求做什么。这是物业管理



法律规范中最基本、最核心的部分。如果没有它，法律关系主体的作为或不作为、合法与违法就失去了衡量的尺度。如《物业管理条例》第四十六条规定“物业服务企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告”，就是物业服务企业在符合该项法律规范的假定条件和情况（“物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为”）出现后，物业服务企业所应当做的。

（3）制裁。制裁就是指法律规范中规定的违反该法律规范所带来的法律后果、法律责任，即对违反该法律规范行为的处置。它说明了违反法律规范时必须承担什么样的法律后果，该法律后果是国家的强制措施，是法律规范得以实现的根本条件。《物业管理条例》第四十六条第二款规定“有关行政管理部门在接到物业服务企业的报告后，应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。”中的“予以制止或者依法处理”就是制裁部分。这是国家强制力的具体体现，也是法律规范作为一种特殊的社会行为规范的威慑力所在。

法律规范的制裁部分在法律条文中有的作了明确规定，有的未作直接规定，还有的是规定在其他法律文件中，但假定、处理和制裁这三要素是任何一个法律规范在逻辑上都必须具备的。制裁部分在法律规范中的具体形式不尽相同，有的是单独设立一章法律责任或罚则，有的是与假定、处理合写在同一条文中，也有的是分写在不同的法律或规章中。

总之，假定、处理、制裁这三要素在物业管理法律规范中是密不可分的。假定是物业管理法律规范适用的前提，不具备假定中所规定条件的，该物业管理法律规范就不能被使用；处理是物业管理法律规范的核心部分，没有它，物业管理法律规范就失去了尺度作用；制裁是物业管理法律规范的保证，只有通过它，才能保证合法权益不受侵害，纠正违法行为。

1.2.2 物业管理法律规范的表现形式

物业管理法律规范包括中央和地方所有立法机关、行政机关制定或颁布的有关物业管理方面的行为规范，其表现形式主要有以下几种。

1. 宪法

宪法是我国的根本大法，由我国最高权力机关全国人民代表大会经过特定的立法程序制定和修改，具有最高的法律效力，其他所有的法律和法规都必须依据宪法制定，不得与其相抵触，否则无效。宪法中关于物业权属的条款是物业管理立法的根本依据和指导思想。

2. 法律

法律是由我国最高权力机关全国人民代表大会及其常务委员制定、颁布的规范性文件的总称。其法律地位、法律效力仅次于宪法，是制定行政法规、地方性法规和其他规范性文件的依据。目前，适用我国物业管理的法律有《中华人民共和国民法通则》、《中华人民共和国物权法》《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国土地管理法》、《中华人民共和国城市房地产管理法》、《中华人民共和国建筑法》、《中华人民共和国侵权责任法》等。

3. 行政法规

行政法规是由国家最高行政机关国务院根据宪法和法律制定的有关国家行政管理活动的规范性文件，包括条例、规定、办法三种形式。行政法规法律地位、法律效力低于宪法和法律。如《物业管理条例》、《城市市容和环境卫生管理条例》等。





4. 地方性法规

地方性法规是指由省、自治区、直辖市或全国人民代表大会特别授权的市（如深圳）的人民代表大会及其常务委员会制定和发布、只在本辖区内有效力的规范性文件。如《北京市物业管理条例》、《深圳经济特区物业管理条例》等。

5. 部门规章

规章，一类是由国务院所属各部委在部门权限内根据法律和行政法规制定和发布的规范性文件，又称为部门行政规章，其地位低于国务院的行政法规和其他规范性文件。如《物业管理服务收费办法》、《住宅专项维修资金管理办法》等。

规章的另一类是由省、自治区、直辖市的人民政府以及省、自治区人民政府所在地的市及国务院批准的较大市的人民政府所制定的有关规章。如《北京市住宅专项维修资金管理办法》、《广州市房屋修缮管理规定》等。

规章的地位低于宪法、法律、行政法规，不得与它们相抵触。

6. 司法解释

为适应司法实践需要，最高人民法院在总结审判经验的基础上，对某些法律法规作出司法方面的解释，作为立法的补充和执行的依据。如《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》、《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》等。

7. 政策文件

政策文件是由无权制定行政规章的行政机关，在其法定的职权范围内制定的在一定区域范围内具有约束力的规范性文件。它的法律效力低于法规、规章，但可作为行政机关所做的具体行为的依据。如《关于进一步深化城镇住房制度改革、加快住房建设的通知》、《深圳市物业管理资质证书管理规定》等。

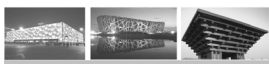
以上有关的法律规范，由高而低，在不同层次上对物业管理各方面的社会关系和具体活动发挥着调整作用，但是，各层次的法律效力不同，低层次的规定必须与高层次的规定精神相一致，不能抵触。

1.2.3 物业管理法律规范与物业管理法律关系

物业管理法律关系是物业管理法律规范与物业管理实践发生联系的途径，物业管理法律规范正是通过物业管理法律关系实现其调整物业管理社会关系的目的。因此，物业管理法律规范与物业管理法律关系的统一是法律调整物业管理关系正常发挥作用的保证。

1. 物业管理法律规范是物业管理法律关系产生的前提

物业管理法律规范是物业管理法律关系产生的前提，它保证各种具体的物业管理法律关系的建立都必须有严格的法律根据。如果没有相应的物业管理法律规范的存在，就不可能产生物业管理法律关系。如物业服务企业与业主之间的合同关系，有《中华人民共和国合同法》、《物业管理条例》等法律规范进行调整，有严格的法律根据，其所构成的就是法律关系；而物业服务企业与业主之间的友谊关系等，一般不由法律调整，不存在相应的法律规定，所以也就不存在法律关系。



另外，由于一些人对物业管理概念认识不清，对物业管理法律规范理解不准确，也不能产生物业管理法律关系。如有些业主将本属于与开发商之间的房屋质量问题，错误地认为应由物业服务企业来承担责任，而这一法律关系事实上是不存在的，一味地坚持这一认识，结果只能使自身合法权益受到损害。

2. 物业管理法律关系是物业管理法律规范实现的特殊形式

物业管理法律规范总是针对同一类情况、同一类法律关系主体而制定的，物业管理法律关系则是在某一具体情况下具体的权利主体与义务主体之间所结成的具体的权利与义务关系。物业管理法律规范是人们抽象的行为模式，物业管理法律关系则是使物业管理法律规范在人们的实际行为中加以具体化的主要工具。因此，物业管理法律规范是抽象的，物业管理法律关系则是具体化了的。物业管理关系的法律调整如果没有物业管理法律规范就会缺乏根据，不能形成统一的社会秩序；反之，如果没有物业管理法律关系，物业管理法律规范的抽象的一般的规定也不可能转化为现实的具体的物业管理关系，形成现实的法律秩序。如《物业管理条例》对物业管理合同内容有着较为详尽的规定，但这只是抽象的，只有当业主与物业服务企业双方根据该条例签订合同，即建立物业管理法律关系时，物业管理法律关系的主体、客体及权利和义务才是具体化了的。

1.3 物业管理法律责任



案例

停车场大树砸坏小轿车，物业服务企业应承担法律责任

某日，北京市宣武区一小区内一棵高达 10 余米的大树被大风连根拔起，砸坏了停在树旁的一辆轿车。事发后，平安保险公司依据保险合同为车主陈先生理赔了 3.3 万元。5 个月后，平安保险公司在宣武区人民法院起诉，要求为该小区提供物业管理服务的物业管理公司承担原告理赔给客户的 3.3 万元经济损失。其理由是，大树被风刮倒前已有歪斜，该小区物业管理公司应预见到后果并事先采取措施。被告物业管理公司则认为，大树倾倒属不可抗力，不应承担责任。

法院经审理后，判决该物业管理公司承担赔偿责任。其法律依据是，《中华人民共和国民法通则》第一百五十三条规定，不可抗力是指“不能预见，不能避免并不能克服的客观情况”，包括台风、洪水、地震等自然原因和战争等社会原因；第一百零七条还规定，因不可抗力不能履行合同或者他人损害的，不承担民事责任，法律另有规定的除外。《物业管理条例》第三十六条规定：“物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。”“物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。”

本案中的大风，是否属于不可抗力，是本案的关键。一般认为，不可抗力独立于人的行为之外，不受人的主观意志所支配。如属正常的刮风下雨，即使程度强烈也不能视作不可抗力；而对于台风、闪电，气象台未能预先预报，或者虽已预报但当事人已经采取必要措施却仍不能避免损害后果发生的，则当属不可抗力。本案中正常的刮风现象并不是不可预见的。大树被大风刮倒之前已出现倾斜，物业管理公司理应预见到损害后果的发生，采取相应的防





护措施。但该物业管理公司未能履行物业服务合同的约定，没有作为，其假定完全不适用于不可抗力免责条款。因此，该物业管理公司应该承担赔偿责任。

1.3.1 物业管理法律责任的含义与构成要件

1. 物业管理法律责任的含义

法律责任也称为违法责任，是指自然人、法人或国家工作人员因其违法或违约行为应承受某种不利的法律后果。在物业管理实践中，违法行为是指违反物业管理法律规范的行为；违约行为是指当事人违反物业服务合同或有关管理制度、规定的行为。

法律责任是法律规范的有机组成部分，一旦法律关系主体符合法律责任的构成要件就必然受到法律的处理和制裁。法律责任具有国家强制性，并以法律的规定为最终依据。

2. 物业管理法律责任的构成要件

违法行为是法律责任的前提，法律制裁是法律责任的必然后果。但不是每个违法行为都要引起法律责任，只有符合一定条件的违法行为才能引起法律责任，这种能引起法律责任的各种条件的总和称为法律责任的构成要件，物业管理法律责任的构成要件如下：

(1) 违法性。政府行政主管部门的工作人员、物业服务企业、业主和使用人在进行物业管理服务、使用物业的活动中，必须遵守国家物业管理法律规范，如果因故意或过失违反了物业管理的法律规范，导致有损失事实发生，就属于违法行为。如物业管理公司乱收费、业主违章搭建或违章装修等。

(2) 危害性。危害性是指违法行为人的行为对国家、集体或公民的合法权益造成了侵害，具备了法律规定的危害后果。如违章装修损害房屋的结构所造成的房屋质量的破坏，对公民的生活与安全带来了隐患；房屋装修时堵塞或改变给排水管道，妨碍相邻他人正常给排水等行为。

(3) 可罚性。可罚性是指行为人的违法行为符合法律规范所规定的制裁条件。可罚性是违法性和危害性的法律后果，是前二者派生的。

以上物业管理法律责任的构成要件缺一不可，只有同时具备，才能由当事人承担物业管理的法律责任。

1.3.2 物业管理法律责任产生的原因

1. 侵权行为

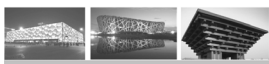
侵权行为是指侵犯他人人身权利、财产权利和政治权利的行为。

侵权行为是一种民事违法行为。根据我国有关法律的规定，侵权行为一经发生，受害人有权要求侵害人赔偿其财产或身心损害所带来的经济损失的权利，侵害人则负有赔偿这种损失的义务。如物业管理活动中，物业服务企业因业主未履约缴纳物业管理费，就采取停电、停水，甚至更换出入门磁卡限制业主进出园区等行为，就属于侵犯业主人身权利、财产权利的侵权行为。

2. 违约行为

违约行为是指合同当事人不履行或者不完全履行合同的责任。

违约责任，基于法律的规定或当事人的约定而产生，是合同一方当事人因违反合同而产生的



民事责任。违约责任随合同的产生而产生，没有合同关系，就不可能存在违约责任问题，因而违约责任只能存在于合同当事人之间。违约责任，仅仅是一种财产责任，法律一般只强制违约者用其财产来弥补给对方所造成的财产损失。违约责任在通常情况下，合同当事人违约之所以承担违约责任，并非必须出于当事人之间的约定，即使当事人在合同中没有列明违约责任条款，根据合同的规定，也不影响违约责任的存在，仍然要承担民事责任。当事人一方既有违约行为，又有侵权行为时，发生法律责任竞合，受害人有权选择追究违约责任或者侵权责任。如物业管理活动中，业主拒绝缴纳物业管理费的行为，物业服务企业因不作为导致电梯故障频发造成损毁，属于违约行为。

3. 行政违法行为

行政违法行为，是指违反行政管理法规并应受到行政法律制裁的行为。它包括以下几种情况：

- (1) 国家工作人员执行公务时违反有关法规等行为。
- (2) 公民违反行政管理法规应受到行政处罚等行为。
- (3) 法人违反行政管理法规应受行政处罚等行为。

如物业管理活动中，政府房地产行政主管部门的工作人员在接到物业服务企业随意出租公共用房造成园区生活秩序混乱的投诉后，却收受物业服务企业财物或者其他好处不予查处的行为；业主和使用人强占小区公共绿地种植果菜的行为；住宅物业的建设单位未通过招标的方式选聘物业服务企业或者未经批准擅自采用协议方式选聘物业服务企业的行为，都属于行政违法行为。

4. 犯罪行为

犯罪行为是指具有严重的社会危害性，触犯国家刑事法律，应当受到刑法处罚的行为。

犯罪行为必须由4个要素构成：犯罪客体、犯罪客观方面、犯罪主体、犯罪主观方面。犯罪客体是指刑法所保护的，为犯罪行为所侵害的社会关系。犯罪客观方面是指刑法所规定的犯罪行为的客观事实特征，包括危害行为、危害后果、危害行为与危害后果之间的因果关系。犯罪主体是指实施了犯罪行为，依法应当被追究刑事责任的自然人和法人。犯罪的主观方面是指犯罪主体对其所实施的危害行为及其危害后果所持的心理状态，包括故意和过失。故意分为希望危害后果发生的直接故意和放任危害后果发生的间接故意；过失分为疏忽大意的过失与过于自信的过失。如物业管理活动中，物业服务企业违反国家消防安全有关规定，造成重大事故，且损失巨大，就要依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。

1.3.3 物业管理法律责任的种类

在物业管理活动中，存在的法律责任的种类繁多，民事责任、行政责任和刑事责任等在物业管理法律制度中均有可能适用。有许多违反物业管理法律规范的行为都表现为其责任主体要承担多种法律责任。

根据物业管理违法行为性质、程度不同，法律责任包括民事责任、行政责任和刑事责任。

1. 民事责任

民事责任是民事主体违反合同义务或法定民事义务而应承担的法律后果。民事责任可分为违约责任、侵权责任和无过错责任。

- (1) 违约责任。违约责任是指一方不履行物业服务合同义务或履行义务不符合约定，依法应





当承担继续履行、采取补救措施、赔偿损失等民事责任。如物业服务企业不按合同约定提供服务,减少保洁次数,降低保洁标准;业主不缴纳住宅专项维修资金。

(2) 侵权责任。侵权责任是指在物业管理中,民事主体因违法实施侵犯公、私财产权和公民、法人人身权的行为而应承担的民事责任。如物业修缮施工时没有设置明显标志和安全措施而造成他人损害的;违章建筑或附属设施影响他人采光和通风;秩序维护人员滥用职权、殴打业主等行为均属侵权行为,应承担侵权责任。

(3) 无过错责任。违法者主观有过错是法律责任不可缺少的构成要件,但是许多民事责任的构成要件则不要求行为者主观是否有错,只要有损害事实发生,就要承担民事法律责任。这种责任,主要反映了法律责任的补偿性,而不具有法律制裁意义。

2. 行政责任

行政责任是指物业管理行政主体和物业管理行政相对人的行为违反物业管理法律规范而必须承担的法律后果。如没有营业执照而从事物业管理活动;物业服务企业采用不正当的手段获利;物业管理工作人员的渎职行为及妨碍国家行政管理和业主委员会对其实施的管理和监督等违法行为,都应受到相应的处罚。承担行政责任的方式有责令限期整改、行政处罚、行政处分等。

3. 刑事责任

刑事责任是行为人违反刑法的规定、实施犯罪行为所应承担的法律后果,由国家司法机关依法给予行为人以相应的刑事制裁。如物业服务企业秩序维护人员监守自盗;业主或使用人违法存放爆炸物引发爆炸,造成人员伤亡等。承担刑事责任的方式是刑事处罚,包括主刑和附加刑。

1.3.4 物业管理法律责任的承担方式

1. 承担物业管理民事法律责任的方式

(1) 停止侵害。是指停止正在进行的侵害行为。如侵害人因违章装修造成相邻人房屋受损,受害人(相邻人)有权要求其停止违章装修行为,以防止损害扩大。

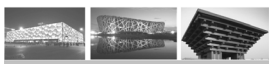
(2) 排除妨碍。是指将妨碍他人权利行使的障碍除去。如在公共通道堆放物件,妨碍邻居通行,当邻居提出排除妨碍的请求时,堆放物件人应及时清理堆放物件,承担排除妨碍的民事责任。

(3) 消除危险。是指行为人的行为有造成他人损害或再次造成他人损害的危险时,行为人应将危险之源除去。如危房已出现险情,随时有可能倒塌而危及邻居,邻居有权要求消除危险,危房屋主有责任修缮或拆除危房,消除危险。

(4) 返还财产。是指一方当事人将无权占有的他人财产返还给对方当事人。如房屋租赁到期,承租人托辞不搬,非法占有出租人房屋,出租人有权要求其搬离,返还房屋财产,承租人应返还所承租房屋。

(5) 恢复原状。是指将损坏的财产修复,条件是既有修复的可能,也有修复的必要。如楼上当事人私自更改排水系统,造成楼下邻居墙体渗水,楼下邻居有权要求楼上当事人恢复排水系统原貌,以杜绝墙体渗水,楼上当事人应满足楼下邻居的要求。

(6) 赔偿金。是指行为人支付一定的货币,赔偿因其不法行为给他人造成的损害。不能采取其他责任方式时,一般可以采取货币赔偿损失的责任方式。如因物业管理公司维护人员操作不慎,供水管线跑水,水淹楼下住户,造成一定经济损失。物业管理公司可依楼下住户损失的金额,予



以货币赔偿。

（7）违约金。是指违约方按照法律规定和合同的约定，付给对方的一定数额的货币。这是对违约方的一种经济制裁，具有惩罚性和补偿性，但主要体现惩罚性。如物业管理公司没有按照物业服务合同约定，擅自减少保洁人员，造成保洁次数不足，保洁质量不到位，根据物业服务合同中违约责任的相关约定，可给付业主或业主委员会一定数额的货币作为违约金，以补偿业主的损失。

（8）修复或更换。均属质量担负责任，如对房屋施工质量的保修或室内设施的维修、更换或重做。如楼宇单元门出现质量问题，安装厂家需通过维修予以修复。如多次维修仍无法修复，就应为业主更换新的单元门。

（9）消除影响，恢复名誉。是对侵害人身权的行为适用的一种责任形式。如房屋承租人利用所租房屋进行赌博、卖淫、嫖娼等活动，使房屋主人名誉遭受到损害，行为人应承担消除影响、恢复名誉的民事责任。

（10）赔礼道歉。是指公开认错、赔不是的行为。这表示了对不法行为的谴责以及对受害人的利益的确认和保护。

（11）取消或限制部分权利。是指由于行为人不履行其应尽的义务而取消或限制其享有对应的部分权利。如不允许拖欠物业管理费的业主进入业主委员会。

2. 承担物业管理行政法律责任的方式

1) 物业行政管理相对人的行政处罚种类

（1）警告和通报批评。警告是管理机关对违法者的正式谴责和警戒，是强制性的行政处罚，应有书面裁决。通报批评也是对行为人的谴责和警戒，适用于处分有较大危害性的违法行为人，通报批评常与其他处罚同时使用，也可单独使用。

（2）罚款。罚款是经济制裁，使用较为广泛。在《物业管理条例》等法规中，均有罚款的规定。

（3）没收财产。这是行政机关将非法所得、违禁物或实施违法行为的工具予以收缴并上交国库的处罚。

（4）行政拘留。这是特定行政机关对违法的公民在短期内剥夺其人身自由的一种处罚，应由县级或县级以上的公安机关决定并施行。

（5）劳动教养。这是行政处罚中最严重的形式，是特定行政机关对屡次违反治安管理法规或者犯有轻微罪行尚不够科刑的人所施行的一种强制教育改造的行政处罚。劳动教养处罚由地方一级公安机关的劳动教养委员会决定，由省、市司法行政机关负责执行。

（6）许可证处罚。这是指组织或个人依法持有的许可证，由于持证人违反管理规范而被特定机关没收、撤销或扣留。如改建房屋者违反建筑管理法规，以致原合法取得的建筑施工许可证被撤销。

（7）停止营业。这是房地产行政管理机关或营业单位的上级主管部门，因营业单位有严重违法行为，致使管理混乱，不能维持正常生产、经营活动，而命令其停业整顿的行政处罚。

2) 物业管理行政主体的行政处罚种类

物业管理行政主体的行政责任包括对内部的行政处理和对外部的行政赔偿。

（1）物业管理行政主体内部的行政处理。政府行政主管部门工作人员在执行公务中违反行政法规规定，应及时纠正、处理。包括对违法行为的处理和对违法行为人的处理。





(2) 物业管理行政主体对外部的行政赔偿。主要是执行《中华人民共和国国家赔偿法》的规定。

2. 承担物业管理刑事法律责任的方式

对于严重违反物业管理法律规定,给国家、集体、公民财产或生命健康造成严重损害,情节严重,触犯刑事法律规定的,由司法机关依法追究刑事责任。

1.4 物业管理常用法律法规

1.4.1 《中华人民共和国民法通则》

《中华人民共和国民法通则》于1986年4月12日由第六届全国人民代表大会第四次会议通过、1987年1月1日起施行。

民法是调整平等主体的自然人之间,法人之间、自然人和法人之间的财产关系和人身关系的法律规范的总称。《中华人民共和国民法通则》是我国调整民事活动和民事关系的基本大法,为从事民事活动提供了共同遵循的法律规范,是进行民事活动必须遵守的基本准则。物业管理法律关系中民事法律关系占多数,民法是物业管理活动中最常用的法律规范,也是物业管理法规必须遵循的准则。《中华人民共和国民法通则》共9章、156条,它概括地确定了我国民法的基本原则、基本制度和主要内容,主要包括基本原则、公民(自然人)、法人、民事法律行为和代理、民事权利、民事责任、诉讼时效、涉外民事关系的法律适用等部分。《中华人民共和国民法通则》中常用的法律规定有:

1. 民法的基本原则

包括民事活动当事人地位平等的原则;民事活动应当遵循自愿、公平、诚实信用的原则;公民、法人的合法的民事权益不受侵犯的原则;民事活动必须遵守法律和国家政策的原则;民事活动应当尊重社会公德,不得损害社会公共利益的原则等。

2. 对公民(自然人)和法人民事权利能力和民事行为能力的规定

关系着业主、业主大会和物业服务企业等是否有资格作为民事法律关系的主体,以自己的名义依法独立享有民事权利和承担民事义务。

3. 对民事法律行为和代理的规定

包括何为民事法律行为,民事法律行为应当具备的条件;什么是无效的民事行为和可撤销、可变更的民事行为及其法律后果;什么是代理,哪些情况属于无权代理等。

4. 对民事权利的规定

民事权利中与物业管理关系密切的是财产所有权、物权和债权。这部分对物权的原则性规定是解决不动产权属问题的主要依据。此外,这部分还规定了处理不动产的相邻各方关系的基本精神。





5. 对民事责任的规定

主要包括什么情况下应承担民事责任、违反合同的民事责任和侵权的民事责任的构成、承担民事责任的方式等。

6. 诉讼时效制度

主要规定了诉讼时效的种类和期间，何为诉讼时效的中止、中断等。

1990年12月5日，最高人民法院发布了《关于贯彻执行〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的解释(修改稿)》，共230条，详细规定了如何具体适用民法通则中的各项规定。

1.4.2 《中华人民共和国物权法》

《中华人民共和国物权法》于2007年3月16日由十届全国人民代表大会第五次会议通过，自2007年10月1日起施行。《中华人民共和国物权法》是一部规范财产关系的民事基本法律，调整因物的归属和利用而产生的民事关系，或者说是调整平等主体之间因物的归属和利用而产生的财产关系。物权法是维护我国社会主义基本经济制度的重要法律，是社会主义市场经济的基本法。

《中华人民共和国物权法》分为总则、所有权、用益物权、担保物权、占有等五篇，共19章247条，涉及所有权、共有、用益物权、担保物权和占有等财产关系，其中所有权中的“业主的建筑物区分所有权”、“相邻关系”、“共有”等内容与物业管理关系密切。

“物权”是一种财产权，指权利人依法对一定的物享有直接支配并排除他人干涉的权利，包括所有权、用益物权和担保物权。物权法所称的物，包括不动产和动产。《中华人民共和国物权法》中常用的法律规定有：

1. 基本经济制度与社会主义市场经济原则

我国是社会主义国家，处于社会主义初级阶段，实行以公有制为主体、多种所有制经济共同发展的基本经济制度。

2. 平等保护国家、集体和私人的物权原则

民法是调整平等主体之间的财产关系和人身关系的法律，作为民法重要组成部分的物权法，是调整平等主体之间因物的归属和利用而产生的财产关系的法律。根据民法中关于当事人在民事活动中的地位平等规定，作为物权主体，不论是国家、集体的物权，还是私人的物权，都应当给予平等保护。

3. 物权法定原则

这一原则是指能设立哪些种类的物权，各种物权有哪些基本内容，只能由法律规定，当事人之间不能创立。

4. 物权公示原则

物权公示原则包括两个方面：一方面，物权人享有物权、物权的内容变更或者物权消灭以什么方式确定；另一方面，由于物权是排他的“绝对权”、“对世权”，因此，必须让广大的义务人清楚地知道谁是权利人。





物权公示的主要方法是不动产物权的设立、变更、转让和消灭经过登记发生法律效力；动产物权的设立、转让通过交付发生法律效力。

5. 取得和行使物权遵守法律、尊重社会公德原则

物权的取得，一是取得物权应当符合法定的方式；二是特定的物，自然人、法人不能取得。如土地在我国只能归国家或者集体所有，个人、单位不能取得土地所有权。

物权的行使，一是使权利人丧失权利或者受到损害，情况有三点：征收征用、没收财产或者收回用益物权、自卫和紧急避险；二是对权利人行使权利的限制，情况有三点：对土地所有权的客体范围和效力范围的限制、对不动产权利行使的限制（通常称为相邻关系）、对行使处分权的限制（如文物）。

2009年，最高人民法院发布了《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》、《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》，较为详细地规定了《中华人民共和国物权法》如何具体适用物业管理服务活动的具体司法解释。

1.4.3 《中华人民共和国合同法》

《中华人民共和国合同法》于1999年3月15日由第九届全国人民代表大会第二次会议通过，自1999年10月1日起施行。《中华人民共和国合同法》作为调整平等民事主体之间的交易关系的法律，是我国民法的重要组成部分。

《中华人民共和国合同法》包括总则和分则两大部分，共23章428条。总则部分规定了合同法的基本原则，规范了合同的订立、合同的有效或无效及合同的履行、变更和解除、保全、违反合同的责任等问题。分则主要包括各种类型的合同，如买卖合同；供用电、水、气、热力合同；赠与合同；租赁合同；委托合同；居间合同等有名合同的有关规定。其中租赁合同、委托合同等是物业管理服务活动中常用的合同类型。

《中华人民共和国合同法》采取了约定优先的原则，即有约定的依约定，无约定的依法定的规则。当事人依法享有自愿订立合同的权利。《中华人民共和国合同法》规范的对象是交易关系，决定了其较之于民法的其他法律更强调平等协商和诚实信用原则。《中华人民共和国合同法》中常用的法律规定有：

1. 合同法的基本原则

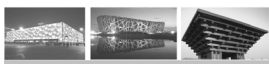
平等、自愿、公平、诚实信用、守法和尊重社会公德等基本原则是从事交易活动的当事人必须遵循的行为模式。

2. 订立合同时要注意的问题

法律法规规定采用书面形式的，应当采用书面形式，如物业服务合同、房屋转让合同、房屋租赁合同都应采用书面形式。当事人订立合同，采取要约、承诺方式。合同的主要条款应齐备详尽，一般包括当事人的名称或者姓名和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限、地点和方式、违约责任、解决争议的方法等。

3. 关于合同效力的规定

包括合同生效的时间，无效合同、可撤销和可变更合同的法律后果等。合同生效是指已经成



立的合同开始发生以国家强制力保障的法律约束力，即合同发生法律效力。

4. 对履行合同的规定

当事人应按照约定全面履行自己的义务。在合同的履行过程中，当事人应当遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密义务。合同生效后，当事人不得因姓名、名称的变更或者法定代表人、负责人、承办人的变动而不履行合同义务。此外还有关于合同履行抗辩权、代位权与撤销权的规定等。

5. 对合同的变更、转让和终止的规定

当事人协商一致，可以变更合同。对合同转让的几种情形作了规定，以避免由于合同的转让而可能导致的纠纷。合同终止，当事人之间的权利义务关系消灭。规定了解除合同的法定事由，当事人如果协商一致，可以解除合同。

6. 对违约责任的规定

规定了违约责任的构成要件、违约行为的种类、承担违约责任的方式等内容。当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

最高人民法院于1999年12月1日通过了《关于适用〈中华人民共和国合同法〉若干问题的解释（一）》，自1999年12月29日起施行。

1.4.4 《物业管理条例》

《物业管理条例》由国务院于2003年6月8日颁布，自2003年9月1日起施行。其目的是明确业主、物业服务企业和物业开发建设单位的权利、义务，规范物业服务企业的行为以及业主大会、业主委员会的职责与运作，保护业主的共同利益。2007年8月26日中华人民共和国国务院令（2007）第504号公布《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》，自2007年10月1日起施行。

《物业管理条例》的主要内容可归纳为：建立了10项基本制度；明令业主的5项权益；明令物业服务企业的7项权责；明令4项禁止行为；规范两项书面合同；授权4项规定。

1. 10项基本制度

（1）告知制度。住宅小区的业主大会会议应当同时告知相关的居民委员会；业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门，应当责令限期改正或撤销其决定，并通告全体业主；住宅小区的业主大会、业主委员会作出的决定，应当告知相关的居民委员会，并认真听取居民委员会的建议；业主依法确需改变公共建筑和公共设施用途的，应当在依法办理有关手续后告知物业服务企业；业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业；物业服务企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。

（2）业主委员会备案制度。业主委员会应当自选举产生之日起30日内，向物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门备案。业主委员会委员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。业主委员会主任、副主任在业主委员会委员中推选产生。

（3）物业管理招标投标制度。国家提倡建设单位、业主通过招标投标的方式选聘具有相应资



质的物业服务企业。

(4) 承接查验制度。物业服务企业承接物业时,应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验。企业承接物业时,应当与业主或业主委员会办理物业查验手续。

(5) 保修责任制度。建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围,承担物业的保修责任;供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位,应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任;物业存在安全隐患,危及公共利益及他人合法权益时,责任人应当及时维护养护,有关业主应当给予配合;责任人不履行维护养护义务的,经业主大会同意,可以由物业服务企业维修养护,费用由责任人承担。

(6) 交接制度。物业服务合同终止时,物业服务企业应当将物业管理用房和本条例第二十九条第一款规定的资料交还给业主委员会。物业服务合同终止时,业主大会选聘了新的物业服务企业的,物业服务企业之间应当做好交接工作。

(7) 资质管理制度。国家对从事物业管理活动的企业实行资质管理制度。

(8) 从业人员职业资格制度。从事物业管理的人员应当按照国家有关规定,取得职业资格证书。

(9) 住宅专项维修资金制度。住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主,应当按照国家有关规定缴纳住宅专项维修资金。

(10) 报告制度。对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为,物业服务企业应当制止,并及时向有关行政管理部门报告;物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作,发生安全事故时,物业服务企业在采取应急措施的同时,应当及时向有关行政管理部门报告,协助做好救助工作。

2. 业主的 5 项权益

(1) 业主大会有权选聘和解聘物业服务企业,应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

(2) 业主依法享有的物业共用部位,共用设施设备的所有权或者使用权,建设单位不得擅自处分。

(3) 物业管理用房的所有权依法属于业主。未经业主大会同意,物业服务企业不得改变物业管理用房的用途。

(4) 住宅专项维修资金属业主所有,专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造、不得挪做他用。

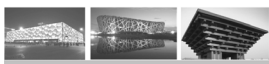
(5) 业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的,受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

3. 物业服务企业的 7 项权责

(1) 从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格。

(2) 一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理。建设单位应当按规定在物业管理区域内配置必要的物业管理用房。

(3) 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定,提供相应的服务。物业服务企业未能履行物业服务合同的约定,导致业主人身、财产安全受到损害的,应当依法承担相应的法律责任。公共秩序维护人员在维护物业管理区域内的公共秩序时,应当履行职责,不得侵害公民的合法利益。



(4) 物业服务收费应当遵循合理、公开及费用与服务水平相适应的原则，区别不同物业的性质和特点，由业主和物业服务企业在物业服务合同中约定。业主应当根据物业服务合同的约定缴纳物业服务费用。已竣工但尚未出售或者未交给物业买受人的物业，物业服务费用由建设单位缴纳。

(5) 物业服务企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方约定。

(6) 违反物业服务合同约定，业主逾期不缴纳物业服务费用的，业主委员会应当督促其限期缴纳；逾期仍不缴纳的，物业服务企业可以向人民法院起诉。

(7) 物业服务企业确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当提请业主大会讨论决定同意后，由业主依法办理有关手续。

4. 4 项禁止行为

(1) 业主大会、业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动；物业使用人在物业管理活动中的权利义务由业主和物业使用人约定，但不得违反法律、法规和业主公约的有关规定。

(2) 物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。

(3) 物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施，不得改变用途。

(4) 业主、物业服务企业不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路及场地，以损害业主的共同利益。

5. 2 项书面合同

(1) 前期物业服务合同。在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，建设单位选聘物业服务企业的，应当签订书面的前期物业服务合同。

(2) 物业服务合同。业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业订立书面的物业服务合同。物业服务合同应当对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

6. 授权 4 项规定

(1) 物业管理区域的划分应当考虑物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素。具体办法由省、自治区、直辖市制定。

(2) 确立了业主在业主大会上的投票权的确定方法就是面积加上人数这样一种。

(3) 国家对从事物业管理活动的企业实行资质管理制度。具体办法由国务院建设行政主管部门制定。

(4) 住宅专项维修资金收取、使用、管理的办法由国务院建设行政主管部门会同国务院财政部门制定。

1.4.5 《前期物业管理招标投标管理暂行办法》

《前期物业管理招标投标管理暂行办法》（建住房〔2003〕130号）于2003年6月26日由建设部颁布，自2003年9月1日起施行。该办法颁布，是为了规范物业管理招标投标活动，保护



招标投标当事人的合法权益,促进物业管理市场的公平竞争,规定业主和业主大会通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业的应参照该办法执行。其主要内容有:

- (1) 前期物业管理招标投标应当遵循的原则和监督管理机构。
- (2) 前期物业管理招标的组织实施方式和应该注意的问题。
- (3) 投标的程序和注意事项。
- (4) 对开标过程的规定、评标委员会的组成方式、评标委员会委员的任职资格、评标结果的产生过程、注意事项和中标结果的通知与签约等。

1.4.6 《业主大会和业主委员会指导规则》

2003年6月26日由建设部颁布并实施《业主大会规程》(建住房〔2003〕131号),其目的是为了规范业主大会的活动,保障民主决策,维护业主的合法权利,是对《物业管理条例》中的有关规定细化,使其更具操作性。2009年12月1日,住房和城乡建设部根据《中华人民共和国物权法》和《物业管理条例》等法律法规的规定,制定了《业主大会和业主委员会指导规则》(建房〔2009〕274号),自2010年1月1日起施行,同时废止了《业主大会规程》。

其主要内容包括以下七个方面:

- (1) 详细规定业主大会的筹备程序和筹备机构。
- (2) 明确业主大会的职责。
- (3) 规定了业主大会的议事规则、管理规约应当具备的主要内容。
- (4) 规定了业主大会和业主委员会会议的召集方式、议程、作出有效决定必须具备的条件。
- (5) 业主委员会的产生方式、机构设置、职责和业主委员会委员的任职条件。
- (6) 明确规定业主委员会委员的变更和适用资格终止的情形。
- (7) 业主大会和业主委员会的经费来源、履行职责时应注意的问题、印章的使用等。

1.4.7 《物业服务收费管理办法》

《物业服务收费管理办法》(发改价格〔2003〕1864号)于2003年11月13日由国家发展和改革委员会、建设部根据《中华人民共和国价格法》和《物业管理条例》制定并颁布,自2004年1月1日起施行。其目的是为了规范物业管理服务收费行为,保障业主和物业服务企业的合法权益。原《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》同时废止。其内容有:

1. 物业服务收费应当遵循的原则

物业服务收费应当遵循的原则,即合理、公开及费用与服务水平相适应的原则。

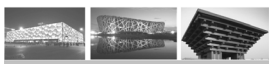
2. 物业服务收费的构成

明确而具体规定了物业服务收费的构成包括管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等;物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用;物业管理区域清洁卫生费用;物业管理区域绿化养护费用;物业管理区域秩序维护费用;办公费用;物业管理企业固定资产折旧;物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用;经业主同意的其他费用。

3. 物业服务收费的定价方式

物业服务收费的定价方式有政府指导价和市场调节价两种。





4. 物业服务费的收取方式

物业服务企业可以与业主约定按照包干制或者酬金制等形式采取物业服务费用。

5. 物业服务收费的管理、监督

- (1) 物业服务收费明码标价制度。
- (2) 物业服务费使用公示制度。
- (3) 物业服务收费监审制度。

与本章有关的法规政策：

- (1) 《中华人民共和国民法通则》；
- (2) 《中华人民共和国物权法》；
- (3) 《中华人民共和国合同法》；
- (4) 《物业管理条例》；
- (5) 《前期物业管理招标投标管理暂行办法》；
- (6) 《业主大会和业主委员会指导规则》；
- (7) 《物业服务收费管理办法》。



本章小结

本章主要介绍物业管理法律关系相关知识以及物业管理常用法律法规的主要内容。

熟知物业管理法律关系构成三要素，应把握其主体、客体和内容的内涵及具体所指；熟知物业管理法律责任产生的原因、种类、承担方式，应在学习中注意与物业管理实际案例的联系，以加深认识和理解。掌握物业管理常用法律法规的调整范围、主要内容，是为今后在实际工作中能够正确有效地运用法律法规解决具体问题奠定基础，学习时要与仔细研读法律法规条文相结合，这对本课程后续内容的学习，以及提高法律法规应用能力极其有益。



复习思考题

1. 简述物业管理法律关系的概念与特征。
2. 简述物业管理法律关系的构成要素。
3. 简述物业管理法律事实的种类。
4. 简述物业管理法律规范的构成及相互关系。
5. 简述物业管理法律责任产生的原因。
6. 简述承担物业管理民事法律责任的承担方式。
7. 简述《物业管理条例》的十项基本制度。



案例分析题

案例一：业主被盗，物业管理应否赔偿

王先生是某住宅小区的业主，某日凌晨出差回来，发现家中被盗。经过清点，家中财产被盗





损失大约为 12 万元。于是，王先生及时向辖区派出所报了案，但至今为止，案件都没有侦破。

现在，王先生认为他每月都按时缴纳了物业管理费，这次财产损失应该由他所在住宅小区的物业管理处给予赔偿。你认为可以吗？

案例二：小区管理处不准业主小区内拍照

某住宅小区业主陈女士搬进新家后想拍一些照片给远方的父母看一看自己的居住环境，就在小区里拍摄照片。当她在小区花园里拍摄时，小区物业管理处的秩序维护员冲过来用手挡住相机镜头说，小区内不可以拍照。陈女士表示自己是业主，秩序维护员直言业主也一样不能在小区内拍照。一气之下，陈女士在小区论坛发帖表示心情很郁闷。陈女士的帖子引起众多业主的愤慨，有十几位业主都发帖表示自己是头一回听到小区内不能照相这回事，并对此感到疑惑。

为此，记者采访了 8 家物业服务公司，其中，5 家物业服务公司表示，一般看到有人在小区内拍照，秩序维护员都会阻止，业主向秩序维护员出示业主卡，即可以在小区内拍照，但是，只可以拍人物和花草，不可以拍建筑物外立面。主要理由是怕被竞争对手抄袭开发商的园林、建筑设计，所以哪怕是业主也不例外。

你认为物业管理公司有权禁止业主在小区内拍照吗？他们的理由能成立吗？

第 2 章 物业权属法律规定



学习目标

通过本章学习，了解物权、物业产权、物业权属的概念和特征；了解物业产权的取得、消灭和限制；了解物业权属登记相关概念、房屋登记制度。熟知业主的建筑物区分所有权、相邻关系、共有及其相关概念。掌握业主的建筑物区分所有权、相邻关系、共有关系在物业管理实践中的应用。

2.1 物权与物业权属



案例

我国物权法第一案落槌 当事人房屋产权得到保护

本案争执的房屋有关权利，可追溯到 20 世纪 50 年代末。原告李福莲等人上辈所有的一处房产被政府不适当没收，此后 40 多年，该房被当作公房出租给其他居民。直至 2005 年 9 月，该房产经落实政策退还给原告，并办理了产权过户手续。

这处房产在政府退还给原告的同时，里面的一些房间一直由本案被告刘某租住占用。虽然租赁合同已过期，但刘某拒绝向原告腾退房屋。2007 年 10 月，原告只好上诉法院。

长沙市芙蓉区法院的一审判决认为，在该处房屋由政府向原告移交并办理了产权变动登记手续之后，原告即取得了房屋的所有权，根据最新实施的《中华人民共和国物权法》的规定，这一不动产所有权应当得到尊重和保护。法院认为物权法生效后，刘某的恶意占有行为仍在继续，故本案适用《中华人民共和国物权法》与‘法不溯及既往’原则并不冲突。综上所述，依照《中华人民共和国物权法》第三十九条、第六十四条、第二百四十二条、第二百四十三条的规定，尽管被告刘某为该房屋的原租户，但她毕竟不是所有权人。她在未与新的房屋所有权人签订租赁协议的情况下，直接占用房屋，构成了恶意占有。于是，法院判令刘某腾退房屋并赔偿租金损失。

曾经参与《中华人民共和国物权法》立法讨论的知名法学家、清华大学法学院党委副书记、副教授申卫星博士认为，在这起全国首例运用《中华人民共和国物权法》判决的民事案件中，法官很好地理解了物权法的精神，充分贯彻了该法对物权的保护原则和物权效力原则。申卫星解释说，在本案中，被告对房屋的占有已经构成“无权占有”，因此应当返还房屋，将这种占有所产生的孳息或者其他收益赔偿给所有权人。该案虽然简单，但放在物权保护的高度来看，其意义非常重大。



2.1.1 物权的概念和特征

1. 物权的概念

物权,根据《中华人民共和国物权法》(以下简称物权法)规定,是指权利人依法对特定的物享有直接支配和排他的权利,包括所有权、用益物权和担保物权。

物权法规范的物,包括不动产和动产。不动产是指土地以及房屋、林木等土地定着物;动产是指不动产以外的物,如汽车、电视机。物权法上的物通常讲是有体物或者有形物,指物理上的物,包括固体、液体、气体、电等。能够作为物权法规范对象的物还必须是人力所能控制并有利用价值的物,这里的物还应可以充当权利的客体。

物权指权利人在法定范围内按照自己的意志支配自有物或者按照授权支配他人的物,直接享有物的效益的排他性的财产权。其虽然直接表现为人对物的支配权,但实质上却是特定权利主体(物权人)与不特定义务主体(物权人以外的其他人)之间形成的一种绝对权法律关系。

2. 物权的种类

(1) 自物权和他物权。自物权是权利人对自己的物所享有的权利,也就是所有权。

他物权是指在他人所有的物上设定的物权。他物权是对他人财产的权利。他物权是由所有权派生或分离出来的。他物权又分为用益物权与担保物权。

用益物权是对他人所有物在一定范围内使用、收益的权利,形式有承包经营权、土地使用权、典权等。

担保物权是为了担保债的履行,在债务人或第三人的特定财产上设定的物权,其形式有抵押权、质权、留置权。

(2) 动产物权与不动产物权。这是根据物权的客体是动产还是不动产所作的区别。这种分类方法的意义在于动产物权与不动产物权的取得方法、成立要件等各不相同。

(3) 完全物权与限制物权。这是以对于标的物的支配范围的不同对物权的区分。完全物权即所有权,是全面支配标的物的物权;而限制物权则是特定方面支配标的物的物权。限制物权是在他人之物上设定的权利,实际上是根据所有权人的意志设定的所有权上的负担,起着限制所有权的作用,因此限制物权有较优的效力。用益物权和担保物权属于限制物权。

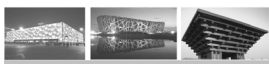
3. 物权的特征

(1) 物权是绝对权。绝对权,即绝对的支配权,是指以不特定的任何人为义务主体的民事权利。这表现在:物权人不但有权在法律规定的范围内按自己意愿对物进行支配,包括对物进行占有、使用、收益或处分;而且有权排除他人对自己支配之物所给予的侵害和对自己行使物权的行为造成的干涉和妨碍。

(2) 物权以物为客体。物权是权利主体对物进行直接支配的权利,自然应以物为客体。这里所说的物,是指人身之外,为人力所能支配并且有一定使用价值的物质资料,如生产资料、生活资料、自然物、劳动产品等。作为物权客体的物必须是独立物。

现代民法认为独立物是指经济上、法律上具有独立意义之物。已划定界限并单独登记的与土地相连的房屋、一幢楼房里的各个单元,可单独作为物权的客体。

(3) 物权以对物进行支配并享受其利益为内容。所谓支配,是指对物进行占有、使用、收益



或处分，但是物权种类不同，其权利人支配物的范围则有所不同。除了所有人能对物进行全面的支配外，其他物权人都只能在法定范围内对物进行有限支配。但是，无论全面支配或有限支配，对物进行支配则是一切物权的共性。对物进行支配，不是物权人的目的而是物权人的手段，物权人的目的在于通过对物的支配而取得物的利益。

（4）物权具有排他性 物权的排他性具体表现在：物权具有排除他人侵害、干涉、妨碍的性质；同一物上，内容相同的物权之间具有相互排斥的性质，即同一物上不容两个以上相同内容的物权并存。

2.1.2 物业产权的概念和特征

1. 物业产权的概念

物业产权是指物业权利人以物业为标的物，对其直接进行支配并享有其利益的排他性权利。物业产权是以物业为标的所有权。其核心是物业所有权，包括用益物权和担保物权。物业产权是房地产所有制关系的法律表现；物业产权是物业权利人直接行使的，即物业权利人可以依照自己的意愿对其拥有的房地产直接行使其权利，无须他人做出意思表示或义务人的行为介入；物业产权是以物业权利人直接支配物业并享受其权益为内容的；物业产权是一种排他性的权利。

本书所说物业，是指已建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设施设备和相关场地。我们通常也称为房屋，但房屋与物业是两个不同的概念。它包括土地上的居住用房、工商业用房、办公用房（写字楼）等。

2. 物业产权的分类

1) 物业所有权

物业所有权是指所有人对其物业享有占有、使用、收益、处分的权益，以及排除他人非法占有的权利。物业所有权是物业产权中的核心权利，物业所有权可分为土地所有权和房屋所有权。而土地所有权，根据我国宪法规定，土地所有权的主体只能是国家或集体。根据《中华人民共和国民法通则》（以下简称民法通则）第七十一条规定：“财产所有权是指所有人依法对自己的财产享有占有、使用、收益和处分的权利。”物权法第三十九条规定：“所有权人对自己的不动产或者动产，依法享有占有、使用、收益和处分的权利。”物业所有权的权能是物业所有人对其物业享有的占有、使用、收益和处分的权利。这是依据民法通则、物权法相关规定所取得的。

（1）占有权是物业所有者对物业实际控制的权利，它是行使物业所有权和使用权的基础，但使用权是在法律规定的范围内，根据物业的类型对物业加以利用的权利。物业使用与物业占有存在着密切的关系，没有占有就无法使用，而占有的目的就是为了使用物业。物业占有权作为一项独立的权能，已同使用权、收益权一道从所有权中分离出来。

（2）物业使用权是按照法律或者合同的规定对物业享有使用的权利。物业使用权是从物业所有权衍生出来的用益物权，包括物业所有人的物业使用权和非物业所有人的物业使用权，前者不是一项独立的权能，它是一个完整的物业所有权所不可缺少的部分，后者是一项独立的权能，是从原物业所有权中分离出来的一项独立的权能。物业使用权包括土地使用权和房屋使用权，土地使用权可分为城镇国有土地使用权和农村宅基地使用权。当房屋由非物业所有人使用时，房屋使用权因租赁、拨用、借用等原因而与所有权分离，成为一项独立的权利。

（3）收益权是指获取基于物业而产生的经济利益的可能性，是基于对物业的使用权而取得的





利益和孳息的权利,所有权的存在以实现经济利益和价值增值为目的,物业收益就是对物业使用的结果。如通过出租物业取得的租金,就是收益权的体现之一。

(4) 处分权是指产权人在法律规定的范围内,根据自己的意志处置物业的权利。处分包括出售、交换、转让、消费、赠与和封存等行为。处分权是物业所有权中最基本的核心权利,有无处分权是区分物业所有权和物业使用权的界限,只有享有物业所有权才能享有对物业的处分权。

2) 用益物权

根据物权法第一百一十七条的规定,用益物权是用益物权人对他人所有的不动产或者动产,依法享有占有、使用和收益的权利。用益物权是非物业所有人在物业所有人所设立的授权范围内,对物业所有人的物业所享有的占有、使用、收益的排他性的权利。如承租人通过租赁物业所有权人的物业,对该物业取得实际占有的情形,并享有对该物业的占有和使用的权利。

3) 担保物权

根据物权法第一百七十条的规定,担保物权是担保物权人在债务人不履行到期债务或者发生当事人约定的实现担保物权的情形,依法享有就担保财产优先受偿的权利。担保物权是与用益物权相对应的他物权,是为确保债权的实现而设定的,以直接取得或者支配特定财产的交换价值为内容的权利。担保物权是指在借贷、买卖等民事活动中,债务人或者第三人将自己所有的财产作为履行债务的担保。债务人未履行债务时,债权人依照法律规定的程序就该财产优先受偿的权利。担保物权包括抵押权、质权和留置权。如某人为扩大自己企业的生产能力,将自己享有所有权的物业抵押给银行,从银行取得贷款就是行使了担保物权中的抵押权。如果贷款偿还期到了,该物业所有权人无力归还银行贷款,银行作为担保物权人也即债权人可优先受偿,先于他人收购该物业。

《物权法》第四十条规定:“所有权人有权在自己的不动产或者动产上设立用益物权和担保物权。用益物权人、担保物权人行使权利,不得损害所有权人的权益。”

3. 物业产权的特征

- (1) 物业产权是房地产所有制关系的法律表现。
- (2) 物业产权是物业权利人直接行使的。
- (3) 物业产权是以物业权利人直接支配物业并享受其权益为内容的。
- (4) 物业产权是一种排他性的权利。

2.1.3 物业产权的取得、消灭和限制

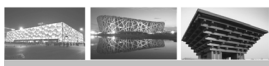
1. 物业产权的取得

物业产权的取得是指在我国享有民事法律关系主体资格的国家机关、法人、社会团体和公民,因某种法律确认的事实存在,得到对物业占有、使用、收益和处分的权利。

物业产权的取得包括原始取得和继受取得。

(1) 原始取得。原始取得是指根据法律规定,不以原产权人的所有权和意志为依据,而直接取得物业所有权。主要包括:因建造取得物业产权;因没收取得物业产权;因无主取得物业产权。

物权法第二十八条规定:“因人民法院、仲裁委员会的法律文书或者人民政府的征收决定等,导致物权设立、变更、转让或者消灭的,自法律文书或者人民政府的征收决定等生效时发生效力。”第三十条规定:“因合法建造、拆除房屋等事实行为设立或者消灭物权的,自事实行为成就时发生效力。”



（2）继受取得。继受取得是指物业所有权人通过某种法律行为从原所有人那里取得财产的权利。如通过买卖、交换、继承、赠与和遗赠等方式取得物业产权。

物权法第二十九条规定：“因继承或者受遗赠取得物权的，自继承或者受遗赠开始时发生效力。”

物业产权的原始取得的法律事实多为行政行为 and 事实行为，而物业产权的继受取得的法律事实多为民事行为，引起民事法律关系的变化。

2. 物业产权的消灭

物业产权的消灭是指因某种法律事实的出现，使原物业产权人失去了对物业占有、使用、收益或处分的权利。引起物业产权消灭的法律事实有：物业产权主体的消灭；物业产权客体的消灭；物业产权因转让而引起消灭；物业产权因国家行政命令或法院判决而丧失；物业产权人放弃物业所有权。

物业产权的消灭，物权法第二十八条、第三十条有明确规定，具体内容见前述物业产权的取得之“原始取得”部分。

3. 物业产权的限制

我国宪法、民法和其他有关法律法规对保护国家、集体和公民个人物业产权都做了充分规定。但同时，我国法律也基于社会公共利益，国防及文化设施、相邻关系等多种原因考虑，规定了对物业产权人权利的限制，这种限制主要体现在以下四个方面：

（1）物业产权人行使所有权不得妨碍公共利益。

（2）物业产权人行使所有权不得妨碍其他产权人的合法权益。

（3）物业产权人行使所有权必须符合环境保护、自然资源保护和生态平衡的要求。

（4）物业产权人行使物业所有权不得破坏名胜古迹、国家规定的风景区、游览区、自然保护区和依法受保护的寺庙以及其他宗教建筑。

这主要体现在民法通则和物权法相关规定上。如民法通则第八十三条规定：“不动产的相邻各方，应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的精神，正确处理截水、排水、通行、通风、采光等方面的相邻关系。给相邻方造成妨碍或者损失的，应当停止侵害，排除妨碍，赔偿损失。”物权法第八十三条规定：“业主应当遵守法律、法规以及管理规约。”“业主大会和业主委员会，对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费等损害他人合法权益的行为，有权依照法律、法规以及管理规约，要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失。业主对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。”第八十四条规定：“不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。”

如果物业所有权人行使所有权没有遵守上述限制，就要承担相应的民事责任、行政责任和刑事责任。在物业管理实践中，最常见的主要是物业所有权人因侵犯他人的民事权益而导致的民事责任。因物业所有权人侵权，被侵权人有权请求侵权人承担侵权责任。根据《中华人民共和国侵权责任法》第十五条规定承担侵权责任的方式主要有：停止侵害；排除妨碍；消除危险；返还财产；恢复原状；赔偿损失；赔礼道歉；消除影响、恢复名誉等。

2.1.4 物业权属的概念和特征

1. 物业权属概念

物业权属是指房地产产权在主体上的归属状态，即房地产的产权为谁所有，房地产的产权与





产权主体之间的关系。物业权属即不动产权属，也称房屋权属。物业权属在我国实行的是房地合一的原则，土地权属状况与房屋权属状况是一致的。房屋的权利人必须是房屋占用范围内土地的权利人，土地的权利人也必须是地上房屋的权利人。

根据物权法相关规定，房地产的产权与产权主体之间的关系主要表现为建筑物区分所有权、相邻关系和共有三种关系。

2. 房屋的分类

根据房屋坐落的位置的不同，可以把房屋分为城镇房屋和农村房屋。城镇房屋是指坐落于城市、县城、建制镇和工矿区的房屋；农村房屋是指坐落在农村的房屋。本书所说房屋是指城市的房屋。

根据房屋用途的不同，可以把房屋分为住宅用房和非住宅用房。住宅用房是专供居住使用的房屋；非住宅用房是指除住宅用房以外的其他一切房屋。

城市住宅用房，根据产权性质的不同，又可分为：

（1）房改房。房改房是指城镇职工根据国家和县级以上地方人民政府有关城镇住房制度改革政策规定按照成本价或者标准价购买的公有住房。按照成本价购买的享有全部产权；按标准价购买的享受规定比例的部分产权。

（2）廉租房。城镇廉租住房是指政府和单位在住房领域实施社会保障职能，向具有城镇常住户口的最低收入家庭提供的租金相对低廉的普通住房。

（3）经济适用房。经济适用住房是指以中低收入家庭住房困难户为供应对象，并按国家住宅建设标准（不含别墅、高级公寓、外销住宅）建设的普通住宅。

（4）集资房。集资房是指单位利用存量土地，组织职工全额集资、合作建设的住房，享受经济适用房的优惠政策，拥有全部产权。与经济适用住房的区别是集资建设的住房价格没有利润这一项。

（5）商品房。商品房是指具有经营资格的房地产开发企业经营的商品住宅，它完全按照市场经济的规律进行运作。职工已购公房、经济适用房、集资房上市交易后，也就成为完全意义上的商品房，具有商品的所有属性，价格随行就市。

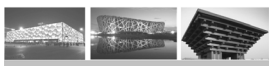
3. 物业权属的特征

（1）物业权属的二元性。物业的权属状况包括土地使用权和房屋所有权两个方面。在我国，土地的权属和房屋的权属要分别进行登记，即使是体现在同一个房屋产权证中。因为土地和房屋毕竟是属于不同形态的两种财产，体现为财产权利也是不同的财产权利。

（2）物业权属的稳定性。物业不同于一般的商品，它的位置是固定的，人们置业的目的是用来居住，物业的权属状况在一定时期内是不变的，物业的权属状况是相对稳定的。物业具有保值、增值性，也有人用其作为投资，但因其流转需要一定的条件和法定的程序，因此，物业的权属一般不轻易发生变化。

（3）物业权属的复杂性。在物业的权属关系中，有一人对物业单独享有权利的情形；有两个或两个以上的人对物业共同享有权利的情形；还有通过登记机关的权属证书反映不出来的，但是也必须认定为共有的情形。如夫妻共同财产，权属证书虽只有夫或妻一人的名字，除了双方约定为个人财产外，应认定为共同对所属物业享有权利。

（4）物业权属的国家干预性。物业的权属状况以国家行政机关的登记为有效要件。不论是土



地的权属状况，还是房屋的权属状况，都由国家行政机关进行严密的管理，登记机关的登记是认定权属状况的最终依据。在一定情况下，登记机关甚至可以收回已确认的土地或房屋的权利。如以出让方式取得的土地使用权，超过出让合同约定的动工开发期限满2年未动工开发的，国家可以无偿收回土地使用权。

2.2 房屋登记制度



案例

办理房产证纠纷案

2001年4月8日，张国添、张炽明、黄熹与广州市金庭房地产开发有限公司（以下简称金庭开发）签订《商品房买卖合同》，约定张国添、张炽明、黄熹向金庭开发购买鸿业大厦翠雅阁4楼405房，付款方式为银行按揭；金庭开发应当在2001年5月31日将经验收合格的房屋交付张国添、张炽明、黄熹使用，并在房屋交付使用后120天内将办理权属登记需提供的资料报产权登记机关备案；如因金庭开发的责任，张国添、张炽明、黄熹不能在房屋交付使用后365天内取得房地产权属证书的，双方同意按下列原则处理：张国添、张炽明、黄熹不退房，金庭开发按已付房价款的3%向张国添、张炽明、黄熹支付违约金；如因金庭开发的责任，张国添、张炽明、黄熹不能在房屋交付使用后的720日内取得房地产权属证书的，张国添、张炽明、黄熹有权退房……上述3%违约金于金庭开发逾期交付房地产权属证书之第二天起至60日内以现金予以支付张国添、张炽明、黄熹等。

上述合同签订后，张国添、张炽明、黄熹向中国农业银行申请房屋抵押贷款，向金庭开发支付了全部购房款。2001年5月22日金庭开发向张国添、张炽明、黄熹发出收楼通知书。同年6月3日，张国添、张炽明、黄熹办理了收楼手续。但金庭开发至诉讼未为张国添、张炽明、黄熹办理房地产权属证书。

另外，2001年7月10日，中国农业银行广州市北秀支行出具证明张国添、张炽明、黄熹已清还该行的全部按揭贷款，其房屋抵押登记也已涂销等。

2002年1月16日，金庭开发委托广州市房地产测绘所对上述鸿业大厦的房屋、用地面积进行测绘。同年10月11日，广州市国土房地产管理局向金庭开发开具鸿业大厦的《房地产申请登记回执》。2002年12月25日，广州市国土房地产管理局向金庭开发发出《房地产权属证明书》，记载鸿业大厦的权属人是金庭开发。

原审法院认为：张国添、张炽明、黄熹与金庭开发平等自愿签订的上述《商品房买卖合同》出自双方真实意思表示，内容及形式均无违反法律的强制性规定，为有效合同，双方均应按约定履行。金庭开发至今未为张国添、张炽明、黄熹办理房地产权属证书，已构成违约，应依法承担违约责任。故张国添、张炽明、黄熹要求金庭开发为其办理上述房屋的产权证，并按房款总额的3%支付违约金的诉讼请求合理，予以支持。法院于2002年12月6日作出判决：第一，金庭开发应自本判决发生法律效力之日起1个月内将本市东兴南路89号鸿业大厦翠雅阁4楼405房确认在张国添、张炽明、黄熹名下，并为张国添、张炽明、黄熹办理房地产权属证书。第二，金庭开发应自本判决发生法律效力之日起7日内一次性向张国添、张炽明、黄熹支付迟延办理房地产权属证书之违约金（已付房款的3%）。案件受理费1067





元由金庭开发负担。判后,金庭开发不服,上诉于上级法院。其理由为,金庭开发已于2001年4月8日向广州市房地产交易所办理了合同登记,争议房屋的所有权人已经登记为张国添、张炽明、黄熹。因张国添、张炽明、黄熹撤销银行按揭手续并未通知,因此延误房屋权属登记的责任在张国添、张炽明、黄熹。金庭开发与房屋权属证书的颁发不存在直接的因果关系,故上诉请求撤销原审判决,驳回张国添、张炽明、黄熹的诉讼请求。

上级法院认为,张国添、张炽明、黄熹与金庭开发在自愿平等的基础上签订的《商品房买卖合同》,是双方当事人的真实意思表示,内容没有违反法律法规的强制性规定,属有效合同,双方均应自觉履行。张国添、张炽明、黄熹是否将已还清银行按揭款告知金庭开发的情节与金庭开发是否应当履行为张国添、张炽明、黄熹办理房屋权属登记的义务,两者之间没有必然的因果关系,金庭开发抗辩认为张国添、张炽明、黄熹提前偿还银行贷款没有告知金庭开发,因此,金庭开发依照《城市房屋权属登记管理办法》的有关规定,对张国添、张炽明、黄熹房屋的权属登记可予暂缓登记的理由不成立。而对金庭开发认为其已办理的房屋面积的测绘及房管部门对鸿业大厦权属的确认,表明其已经履行了房屋权属登记的义务的抗辩。法院认为,金庭开发提供的办理权属登记的证据只证明其办理了鸿业大厦整体权属的确认手续,并不能说明其已按照合同约定办理了鸿业大厦中争议房屋的产产权属登记手续,因此,金庭开发在2001年6月3日交付房屋给张国添、张炽明、黄熹使用,至今没有为张国添、张炽明、黄熹办理房地产权属证书,已构成违约,依法应承担违约责任。

张国添、张炽明、黄熹要求金庭开发按照合同约定的标准(已付房款的3%)向其支付逾期办理权属登记手续的违约金,合理合法,法院予以支持。原审法院考虑到办理争议房屋权属证书的实际情况,给予金庭开发一个月的办理时间是适当的,法院予以维持。

2.2.1 房屋登记概述

1. 房屋登记

1) 房屋登记相关概念

房屋登记相关概念主要有房屋登记、房屋权利人和房屋权利申请人等。

(1) 房屋登记,根据建设部2008年2月颁布的《房屋登记办法》规定,是指房屋登记机构依法将房屋权利和其他应当记载的事项在房屋登记簿上予以记载的行为。

办理房屋登记,应当遵循房屋所有权和房屋占用范围内的土地使用权权利主体一致的原则。因此,房屋登记是房屋产权登记发证和土地使用权登记发证制度的总称。

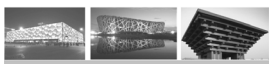
房屋应当按照基本单元进行登记。房屋基本单元是指有固定界限、可以独立使用并且有明确、唯一的编号(幢号、室号等)的房屋或者特定空间。

国有土地范围内成套住房,以套为基本单元进行登记;非成套住房,以房屋的幢、层、间等有固定界限的部分为基本单元进行登记。

(2) 房屋权利人(以下简称权利人),是指依法享有房屋所有权和该房屋占用范围内的土地使用权、房地产他项权利的法人、其他组织和自然人。

(3) 房屋权利申请人(以下简称申请人),是指已获得房屋并提出房屋登记申请,但尚未取得房屋所有权证书的法人、其他组织和自然人。

《中华人民共和国城市房地产管理法》(以下简称城市房地产管理法)第六十条规定:“国家



实行土地使用权和房屋所有权登记发证制度。”物权法第九条第一款规定：“不动产物权的设立、变更、转让和消灭，经依法登记，发生法律效力；未经登记，不发生法律效力，但法律另有规定的除外”；第十四条规定：“不动产物权的设立、变更、转让和消灭，依照法律规定应当登记的，自记载于不动产登记簿时发生法律效力”；第三十一条规定：“依照本法第二十八条至第三十条规定享有不动产物权的，处分该物权时，依照法律规定需要办理登记的，未经登记，不发生物权效力。”因此，作为不动产的房屋必须经过法定登记，确定权属状态，才能赋予房屋产权的法律效力。

2) 房屋登记的功能

房屋登记具有权利确认、权利公示和权属管理等三项功能。

(1) 权利确认功能是指房屋登记具有确认房屋产权属状态，承认并保护房屋权利人权益的功能。

(2) 权利公示功能是指房屋登记具有将房屋权利变动的事实向社会公开，用以标示房屋流转的过程和结果、保障房屋交易安全的功能。

(3) 权属管理功能是指房屋登记具有实施国家管理意图的功能，它主要体现在两个方面，一是产籍管理功能，即通过房屋产权登记建立户籍资料，进而为房地产税收、规划提供依据；二是审查监督功能，即通过对房屋权利的设立、变更、终止的合法性进行审查，进而取缔和处罚违法行为。

3) 房屋登记机构

物权法第十条规定：“不动产登记，由不动产所在地的登记机构办理。”“国家对不动产实行统一登记制度。统一登记的范围、登记机构和登记办法，由法律、行政法规规定。”城市房地产管理法对此予以进一步的明确，其第六十一条规定：“以出让或者划拨方式取得土地使用权，应当向县级以上地方人民政府土地管理部门申请登记，经县级以上地方人民政府土地管理部门核实，由同级人民政府颁发土地使用权证书。”“在依法取得的房地产开发用地上建成房屋的，应当凭土地使用权证书向县级以上地方人民政府房产管理部门申请登记，由县级以上地方人民政府房产管理部门核实并颁发房屋所有权证书。”“房地产转让或者变更时，应当向县级以上地方人民政府房产管理部门申请房产变更登记，并凭变更后的房屋所有权证书向同级人民政府土地管理部门申请土地使用权变更登记，经同级人民政府土地管理部门核实，由同级人民政府更换或者更改土地使用权证书。”“法律另有规定的，依照有关法律的规定办理。”

《房屋登记办法》明确规定，房屋登记，由房屋所在地的房屋登记机构办理。房屋登记机构，是指直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门或者其设置的负责房屋登记工作的机构。

2. 房屋权属证书

1) 房屋权属证书

《房屋登记办法》规定，房屋权属证书是权利人享有房屋权利的证明，包括《房屋所有权证》、《房屋他项权证》等。房屋登记机构应当根据房屋登记簿的记载，缮写并向权利人发放房屋权属证书。

房屋权属证书由权利人持有。权利人凭证书依法行使权利，同时凭证书受国家法律保护。

申请登记房屋为共有房屋的，房屋登记机构应在房屋所有权证上注明“共有”字样，由权利人推举的持证人收执房屋所有权证书。其余共有人各执房屋共有权证书1份。房屋共有权证书与房屋所有权证书具有同等的法律效力。

房屋他项权证书由他项权利人收执。他项权利人依法凭证行使他项权利，受国家法律保护。





房屋权属证书、登记证明破损的，权利人可以向房屋登记机构申请换发。房屋登记机构换发前，应当收回原房屋权属证书、登记证明，并将有关事项记载于房屋登记簿。

房屋权属证书、登记证明遗失、灭失的，权利人在当地公开发行的报刊上刊登遗失声明后，可以申请补发。房屋登记机构予以补发的，应当将有关事项在房屋登记簿上予以记载。补发的房屋权属证书、登记证明上应当注明“补发”字样。

2) 房屋登记簿

《房屋登记办法》规定，房屋登记簿应当记载房屋自然状况、权利状况以及其他依法应当登记的事项。房屋登记簿可以采用纸介质，也可以采用电子介质。采用电子介质的，应当有唯一、确定的纸介质转化形式，并应当定期异地备份。

房屋权属证书、登记证明与房屋登记簿记载不一致的，除有证据证明房屋登记簿确有错误外，以房屋登记簿为准。

3) 物业权属证书的式样

根据《房屋登记办法》规定，房屋权属证书、登记证明，由国务院建设主管部门统一制定式样，统一监制，统一编号规则。

房屋权属证书上记载的内容主要包括：编号、发证单位、房屋所有权人或土地使用权人（包括法人和自然人）、所有权性质、共有人及应占份额、房屋坐落、地号、地籍号、房屋状况（幢号、房号、间数、建筑结构、层数）等。

而房地产权证书的式样，根据城市房地产管理法第六十三条规定：“经省、自治区、直辖市人民政府确定，县级以上地方人民政府由一个部门统一负责房产管理和土地管理工作的，可以制作、颁发统一的房地产权证书，依照本法第六十一条的规定，将房屋的所有权和该房屋占用范围内的土地使用权的确认和变更，分别载入房地产权证书。”《房屋登记办法》第九十五条规定：“县级以上地方人民政府由一个部门统一负责房屋和土地登记工作的，可以制作、颁发统一的房地产权证书。房地产权证书的式样应当报国务院建设主管部门备案。”

2.2.2 房屋登记的程序

根据《房屋登记办法》第七条规定，办理房屋登记，一般依照下列程序进行。

1. 申请

物权法第十一条规定：“当事人申请登记，应当根据不同登记事项提供权属证明和不动产界址、面积等必要材料。”如建设用地规划许可证、竣工验收证明、勘测报告、行政决定等。

1) 申请房屋登记

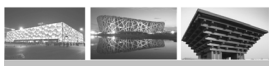
申请人应当向房屋所在地的房屋登记机构提出申请，并提交申请登记材料，按照国家有关规定缴纳登记费。

申请房屋登记的，申请人应当使用中文名称或者姓名。申请人提交的证明文件原件是外文的，应当提供中文译本。

委托代理人申请房屋登记的，代理人应当提交授权委托书和身份证明。境外申请人委托代理人申请房屋登记的，其授权委托书应当按照国家有关规定办理公证或者认证。

(1) 申请登记材料应当提供原件。不能提供原件的，应当提交经有关机关确认与原件一致的复印件。申请人应当对申请登记材料的真实性、合法性、有效性负责，不得隐瞒真实情况或者提供虚假材料申请房屋登记。





(2) 申请房屋登记，应当由有关当事人双方共同申请，但符合以下条件之一，可以由当事人单方申请。

- ① 因合法建造房屋取得房屋权利；
- ② 因人民法院、仲裁委员会的生效法律文书取得房屋权利；
- ③ 因继承、受遗赠取得房屋权利；
- ④ 有本办法所列变更登记情形之一；
- ⑤ 房屋灭失；
- ⑥ 权利人放弃房屋权利；
- ⑦ 法律、法规规定的其他情形。

申请房屋所有权变更登记，应符合以下情形：房屋所有权人的姓名或者名称变更的；房屋坐落的街道、门牌号或者房屋名称变更的；房屋面积增加或者减少的；同一所有权人分割、合并房屋的；法律、法规规定的其他情形。

(3) 共有房屋，应当由共有人共同申请登记。共有房屋所有权变更登记，可以由相关的共有人申请，但因共有性质或者共有人份额变更申请房屋登记的，应当由共有人共同申请。

(4) 未成年人的房屋，应当由其监护人代为申请登记。监护人代为申请未成年人房屋登记的，应当提交证明监护人身份的材料；因处分未成年人房屋申请登记的，还应当提供为未成年人利益的书面保证。

(5) 因人民法院或者仲裁委员会生效的法律文书、合法建造房屋、继承或者受遗赠取得房屋所有权，权利人转让该房屋所有权或者以该房屋设定抵押权时，将房屋登记到权利人名下后，再办理房屋所有权转移登记或者房屋抵押权设立登记。

因人民法院或者仲裁委员会生效的法律文书取得房屋所有权，人民法院协助执行通知书要求房屋登记机构予以登记的，房屋登记机构应当予以办理。房屋登记机构予以登记的，应当在房屋登记簿上记载基于人民法院或者仲裁委员会生效的法律文书予以登记的事实。

2. 受理

申请人提交的申请登记材料齐全且符合法定形式的，房屋登记机构应当予以受理，并出具书面凭证。

申请人提交的申请登记材料不齐全或者不符合法定形式的，房屋登记机构应当不予受理，并告知申请人需要补正的内容。

房屋登记机构应当自受理登记申请之日起，在规定时限内，将申请登记事项记载于房屋登记簿或者作出不予登记的决定。国有土地范围内房屋所有权登记，30个工作日；集体土地范围内房屋所有权登记，60个工作日；抵押权、地役权登记，10个工作日；预告登记、更正登记，10个工作日；异议登记，1个工作日。公告时间不计入前款规定时限。因特殊原因需要延长登记时限的，经房屋登记机构负责人批准可以延长，但最长不得超过原时限的一倍。

3. 审核

审核不是直接设立、变更、灭失房屋的产权，只是审查其产权关系，确认真实性、合法性。它是权属登记中的核心内容。

物权法第十二条规定：“登记机构应当履行下列职责：（一）查验申请人提供的权属证明和其他必要材料；（二）就有关登记事项询问申请人；（三）如实、及时登记有关事项；（四）法律、





行政法规规定的其他职责。”“申请登记的不动产的有关情况需要进一步证明的，登记机构可以要求申请人补充材料，必要时可以实地查看。”

房屋登记机构对申请人申请登记材料进行查验，并根据不同登记申请就申请登记事项是否是申请人的真实意思表示、申请登记房屋是否为共有房屋、房屋登记簿记载的权利人是否同意更正，以及申请登记材料中需进一步明确的其他有关事项询问申请人。询问结果应当经申请人签字确认，并归档保留。

房屋登记机构认为申请登记房屋的有关情况需要进一步证明的，可以要求申请人补充材料。

办理房屋所有权初始登记；在建工程抵押权登记；因房屋灭失导致的房屋所有权注销登记；法律、法规规定的应当实地查看的其他房屋登记时，房屋登记机构应当实地查看。房屋登记机构实地查看时，申请人应当予以配合。

4. 记载于登记簿

经过审核，确认申请人与依法提交的材料记载的主体一致；申请初始登记的房屋与申请人提交的规划证明材料记载一致，申请其他登记的房屋与房屋登记簿记载一致；申请登记的内容与有关材料证明的事实一致；申请登记的事项与房屋登记簿记载的房屋权利不冲突；不存在本办法规定的不予登记的情形，房屋登记机构应当予以登记，将申请登记事项记载于房屋登记簿。

房屋登记机构将申请登记事项记载于房屋登记簿之前，申请人可以撤回登记申请。

5. 发证

审核无误，房屋登记机构根据房屋登记簿的记载，缮写并向权利人发放房屋权属证书。

对未依法取得规划许可、施工许可或者未按照规划许可的面积等内容建造的建筑申请登记的；申请人不能提供合法、有效的权利来源证明文件或者申请登记的房屋权利与权利来源证明文件不一致的；申请登记事项与房屋登记簿记载冲突的；申请登记房屋不能特定或者不具有独立利用价值的；房屋已被依法征收、没收，原权利人申请登记的；房屋被依法查封期间，权利人申请登记的；法律、法规和本办法规定的其他不予登记的情形，房屋登记机构应当不予登记。

2.2.3 房屋登记管理的内容

1. 房屋登记、发证

房屋登记发证工作的主要内容有：初始取得土地使用权；新建房屋所有权；房屋产权的转让、变更、他项权利等的登记、核实、确权和发证工作，以及房屋灭失、土地使用权年限届满、他项权利终止的注销工作。

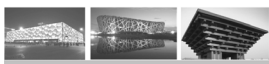
2. 房屋测绘

房屋测绘是一项技术性工作，是根据房屋登记管理的需要，应用测绘技术，绘制出以产权为核心、产权的单元界址为基础，以房屋及房屋所占用的平面位置、房屋状况、面积为重点的房地产图。房地产图经房地产行政管理部门审核后，纳入物业产权档案统一管理。物业测绘必须严格执行有关的测量技术规范。房屋的权属关系、自然状况发生变化时，应及时、准确地进行变更测量，使房地产图与物业实际情况保持一致。

3. 房屋权属档案管理

房屋登记机构应当将房屋登记资料及时归档并妥善保管。申请查询、复制房屋登记资料的，





应当按照规定的权限和程序办理。县级以上人民政府建设（房地产）主管部门应当加强房屋登记信息系统建设，逐步实现全国房屋登记簿信息共享和异地查询。

根据《房屋权属登记信息查询暂行办法》第三条、第四条和第五条规定，物业权属档案，也可称为房屋权属登记信息，主要是指包括原始登记凭证和房屋权属登记机关对房屋权利的记载信息。其中，房屋原始登记凭证包括房屋权利登记申请表，房屋权利设立、变更、转移、消灭或限制的具体依据，以及房屋权属登记申请人提交的其他资料；房屋权属登记机关对房屋权利的记载信息，包括房屋自然状况（坐落、面积、用途等），房屋权利状况（所有权情况、他项权情况和房屋权利的其他限制等），以及登记机关记载的其他必要信息。已建立房屋权属登记簿（登记册）的地方，登记簿所记载的信息为登记机关对房屋权利的记载信息。

对房屋权属档案的管理，《房屋权属登记信息查询暂行办法》第六条规定：房屋权属登记机关、房屋权属档案管理机构（以下统称查询机构）应妥善保管房屋权属登记资料，及时更新对房屋权利记载的有关信息，保证信息的完整性、准确性和安全性，以充分发挥房屋权属登记的公示作用，保障房屋交易安全，维护房屋交易秩序，保护房屋权利人及相关当事人的合法权益，

除了以上内容外，房屋登记管理工作还要为征地、房屋拆迁、落实私房政策的房屋审查和处理权属纠纷提供依据。

2.2.4 房屋登记的种类

根据物权法第十九条、第二十条及《房屋登记办法》规定，房屋登记分为：

1. 总登记

总登记是指县级以上地方人民政府根据需要，在一定期限内对本行政区域范围内的房屋进行统一的权属登记。总登记是编制和整理产权、产籍资料的一种程序，也是产权产籍管理工作的一项主要手段，通过总登记编制的图、档、卡、册，是全部房屋产权产籍的基础资料。因此，总登记是物业权属登记中最基本的一类登记。

在以下两种情况下，房屋权属才需要进行总登记：一是没有房屋产权产籍资料，需要从头开始建立和编制；二是虽有产权产籍资料，但因管理不善或其他原因造成产权不明、产籍不清、管理混乱，需要全面整顿。

2. 初始登记

初始登记主要是指新建的房屋和由集体土地转为国有土地上的房屋，没有进行过产权登记的，房屋产权人应当在规定的期限内办理物业产权登记。

《房屋登记办法》第三十条规定：“合法建造房屋申请房屋所有权初始登记的，应当提交下列材料：（一）登记申请书；（二）申请人身份证明；（三）建设用地使用权证明；（四）建设工程符合规划的证明；（五）房屋已竣工的证明；（六）房屋测绘报告；（七）其他必要材料。”

《房屋登记办法》第三十一条规定：“房地产开发企业申请房屋所有权初始登记时，应当对建筑区划内依法属于全体业主共有的公共场所、公用设施和物业服务用房等房屋一并申请登记，由房屋登记机构在房屋登记簿上予以记载，不颁发房屋权属证书。”

3. 预告登记

预告登记是指当事人签订买卖房屋或者其他不动产物权的协议，为保障将来实现物权，按照





约定向登记机构申请预告登记。

物权法第二十条规定：“当事人签订买卖房屋或者其他不动产物权的协议，为保障将来实现物权，按照约定可以向登记机构申请预告登记。预告登记后，未经预告登记的权利人同意，处分该不动产的，不发生物权效力。”“预告登记后，债权消灭或者自能够进行不动产登记之日起三个月内未申请登记的，预告登记失效。”

《房屋登记办法》第六十七条规定：“有下列情形之一的，当事人可以申请预告登记：（一）预购商品房；（二）以预购商品房设定抵押；（三）房屋所有权转让、抵押；（四）法律、法规规定的其他情形。”

《房屋登记办法》第六十八条规定：“预告登记后，未经预告登记的权利人书面同意，处分该房屋申请登记的，房屋登记机构应当不予办理。”“预告登记后，债权消灭或者自能够进行相应的房屋登记之日起三个月内，当事人申请房屋登记的，房屋登记机构应当按照预告登记事项办理相应的登记。”

《房屋登记办法》第六十九条规定：“预售人和预购人订立商品房买卖合同后，预售人未按照约定与预购人申请预告登记，预购人可以单方申请预告登记。”

《房屋登记办法》第七十条规定：“申请预购商品房预告登记，应当提交下列材料：（一）登记申请书；（二）申请人的身份证明；（三）已登记备案的商品房预售合同；（四）当事人关于预告登记的约定；（五）其他必要材料。”“预购人单方申请预购商品房预告登记，预售人与预购人在商品房预售合同中对预告登记附有条件和期限的，预购人应当提交相应的证明材料。”

《房屋登记办法》第七十一条规定：“申请预购商品房抵押权预告登记，应当提交下列材料：（一）登记申请书；（二）申请人的身份证明；（三）抵押合同；（四）主债权合同；（五）预购商品房预告登记证明；（六）当事人关于预告登记的约定；（七）其他必要材料。”

《房屋登记办法》第七十二条规定：“申请房屋所有权转移预告登记，应当提交下列材料：（一）登记申请书；（二）申请人的身份证明；（三）房屋所有权转让合同；（四）转让方的房屋所有权证书或者房地产权证书；（五）当事人关于预告登记的约定；（六）其他必要材料。”

《房屋登记办法》第七十三条规定：“申请房屋抵押权预告登记的，应当提交下列材料：（一）登记申请书；（二）申请人的身份证明；（三）抵押合同；（四）主债权合同；（五）房屋所有权证书或房地产权证书，或者房屋所有权转移登记的预告证明；（六）当事人关于预告登记的约定；（七）其他必要材料。”

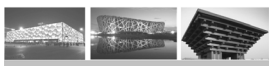
4. 更正登记

更正登记是指对于已经完成的登记，由于初始登记的错误有遗漏，致使登记与事实上权利关系不一致，为消除这种不一致状况，经权利人或利害关系人申请，或者由登记机构关依照职权所进行的补正和更改登记。

物权法第十九条第一款规定：“权利人、利害关系人认为不动产登记簿记载的事项错误的，可以申请更正登记。不动产登记簿记载的权利人书面同意更正或者有证据证明登记确有错误的，登记机构应当予以更正。”

更正登记有两种：一种是由权利人或利害关系人申请而进行的更正登记；另一种是登记机构依照本身职权所进行的自我更改登记。

《房屋登记办法》第七十四条规定：“权利人、利害关系人认为房屋登记簿记载的事项有错误的，可以提交下列材料，申请更正登记：（一）登记申请书；（二）申请人的身份证明；（三）证



明房屋登记簿记载错误的材料。”“利害关系人申请更正登记的，还应当提供权利人同意更正的证明材料。”“房屋登记簿记载确有错误的，应当予以更正；需要更正房屋权属证书内容的，应当书面通知权利人换领房屋权属证书；房屋登记簿记载无误的，应当不予更正，并书面通知申请人。”

《房屋登记办法》第七十五条规定：“房屋登记机构发现房屋登记簿的记载错误，不涉及房屋权利归属和内容的，应当书面通知有关权利人在规定期限内办理更正登记；当事人无正当理由逾期不办理更正登记的，房屋登记机构可以依据申请登记材料或者有效的法律文件对房屋登记簿的记载予以更正，并书面通知当事人。”“对于涉及房屋权利归属和内容的房屋登记簿的记载错误，房屋登记机构应当书面通知有关权利人在规定期限内办理更正登记；办理更正登记期间，权利人因处分其房屋权利申请登记的，房屋登记机构应当暂缓办理。”

5. 异议登记

异议登记是指事实上的物权权利人或利害关系人对现有已经被登记的权利提出异议并申请将该异议进行登记的行为。

异议纳入登记后，物权登记的正确性推定失去效力，已登记的权利人中止权利，第三人也不得再以登记的公信力取得该物权，给事实上真正的权利人以救济的机会。

物权法第十九条第一款规定：“不动产登记簿记载的权利人不同意更正的，利害关系人可以申请异议登记。登记机构予以异议登记的，申请人在异议登记之日起十五日内不起诉，异议登记失效。异议登记不当，造成权利人损害的，权利人可以向申请人请求损害赔偿。”

《房屋登记办法》第七十六条规定：“利害关系人认为房屋登记簿记载的事项错误，而权利人不同意更正的，利害关系人可以持登记申请书、申请人的身份证明、房屋登记簿记载错误的证明文件等材料申请异议登记。”

《房屋登记办法》第七十七条规定：“房屋登记机构受理异议登记的，应当将异议事项记载于房屋登记簿。”

《房屋登记办法》第七十八条规定：“异议登记期间，房屋登记簿记载的权利人处分房屋申请登记的，房屋登记机构应当暂缓办理。”“权利人处分房屋申请登记，房屋登记机构受理登记申请但尚未将申请登记事项记载于房屋登记簿之前，第三人申请异议登记的，房屋登记机构应当中止办理原登记申请，并书面通知申请人。”

《房屋登记办法》第七十九条规定：“异议登记期间，异议登记申请人起诉，人民法院不予受理或者驳回其诉讼请求的，异议登记申请人或者房屋登记簿记载的权利人可以持登记申请书、申请人的身份证明、相应的证明文件等材料申请注销异议登记。”

6. 转移登记

转移登记是指因房屋买卖、交换、赠与、继承、转让、分割，合并、裁决等原因致使其权属发生转移而进行的登记。

《房屋登记办法》第三十二条规定：“发生下列情形之一的，当事人应当在有关法律文件生效或者事实发生后申请房屋所有权转移登记：（一）买卖；（二）互换；（三）赠与；（四）继承、受遗赠；（五）房屋分割、合并，导致所有权发生转移的；（六）以房屋出资入股；（七）法人或者其他组织分立、合并，导致房屋所有权发生转移的（八）法律、法规规定的其他情形。”

《房屋登记办法》第三十三条规定：“申请房屋所有权转移登记，应当提交下列材料：（一）登记申请书；（二）申请人身份证明；（三）房屋所有权证书或者房地产权证书；（四）证明房





屋所有权发生转移的材料；（五）其他必要材料。”“前款第（四）项材料，可以是买卖合同、互换合同、赠与合同、受遗赠证明、继承证明、分割协议、合并协议、人民法院或者仲裁委员会生效的法律文书，或者其他证明房屋所有权发生转移的材料。”

《房屋登记办法》第三十四条规定：“抵押期间，抵押人转让抵押房屋的所有权，申请房屋所有权转移登记的，除提供本办法第三十三条规定材料外，还应当提交抵押权人的身份证明、抵押权人同意抵押房屋转让的书面文件、他项权利证书。”

《房屋登记办法》第三十五条规定：“因人民法院或者仲裁委员会生效的法律文书、合法建造房屋、继承或者受遗赠取得房屋所有权，权利人转让该房屋所有权或者以该房屋设定抵押权时，应当将房屋登记到权利人名下后，再办理房屋所有权转移登记或者房屋抵押权设立登记。”“因人民法院或者仲裁委员会生效的法律文书取得房屋所有权，人民法院协助执行通知书要求房屋登记机构予以登记的，房屋登记机构应当予以办理。房屋登记机构予以登记的，应当在房屋登记簿上记载基于人民法院或者仲裁委员会生效的法律文书予以登记的事实。”

7. 变更登记

变更登记是指权利人因法定名称改变、或是房屋状况发生变化而进行的登记。

《房屋登记办法》第三十六条规定：“发生下列情形之一的，权利人应当在有关法律文件生效或者事实发生后申请房屋所有权变更登记（一）房屋所有权人的姓名或者名称变更的；（二）房屋坐落的街道、门牌号或者房屋名称变更的；（三）房屋面积增加或者减少的；（四）同一所有权人分割、合并房屋的；（五）法律、法规规定的其他情形。”

《房屋登记办法》第三十七条规定：“申请房屋所有权变更登记，应当提交下列材料：（一）登记申请书；（二）申请人身份证明；（三）房屋所有权证书或者房地产权证书；（四）证明发生变更事实的材料，其他必要材料。”

8. 他项权利登记

他项权利登记是指房屋抵押权、典权等项权利的登记。包括房屋抵押登记和房屋典权登记。房屋抵押登记，是指房屋权利人以其支配的房屋设定抵押权后，依照法定的程序申请房地产管理机关，对房地产权利所做的登记。典权登记是指房屋权利人以自己的房屋设定典当后，依照法律规定的程序申请房地产管理机关，对房地产权利所做的登记。

《房屋登记办法》第四十二条规定：“以房屋设定抵押的，当事人应当申请抵押权登记。”

《房屋登记办法》第四十三条规定：“申请抵押权登记，应当提交下列文件：（一）登记申请书；（二）申请人的身份证明；（三）房屋所有权证书或者房地产权证书；（四）抵押合同；（五）主债权合同；（六）其他必要材料。”

《房屋登记办法》第四十四条规定：“对符合规定条件的抵押权设立登记，房屋登记机构应当将下列事项记载于房屋登记簿：（一）抵押当事人、债务人的姓名或者名称；（二）被担保债权的数额；（三）登记时间。”

此外，《房屋登记办法》自第四十五条至第六十二条还规定了申请抵押权变更登记；申请抵押权转移登记；申请抵押权注销登记；申请最高额抵押权设立登记；申请最高额抵押权变更登记；申请最高额抵押权转移登记；申请最高额抵押权确定登记；申请在建工程抵押权设立登记；申请在建工程抵押权变更登记、转移登记、注销登记；申请将在建工程抵押权登记转为房屋抵押权登记等的条件和申请材料。



《房屋登记办法》第六十三条规定：“在房屋上设立地役权的，当事人可以申请地役权设立登记。”

《房屋登记办法》第六十四条规定：“申请地役权设立登记，应当提交下列材料：（一）登记申请书；（二）申请人的身份证明；（三）地役权合同；（四）房屋所有权证书或者房地产权证书；（五）其他必要材料。”

《房屋登记办法》第六十五条规定：“对符合条件条件的地役权设立登记，房屋登记机构应当将有关事项记载于需役地和供役地房屋登记簿，并可将地役权合同附于供役地和需役地房屋登记簿。”

《房屋登记办法》第六十六条规定：“已经登记的地役权变更、转让或者消灭的，当事人应当提交下列材料，申请变更登记、转移登记、注销登记：（一）登记申请书；（二）申请人的身份证明；（三）登记证明；（四）证明地役权发生变更、转移或者消灭的材料；（五）其他必要材料。”

9. 注销登记

注销登记是指土地使用权和房屋所有权因抛弃、混同、存续期届满、客体消灭、债权债务清偿、被行政机关撤销或被法院判决注销等原因消灭时，房地产登记机关对房地产权利做出的登记。权利人应当自事实发生之日起 30 日内申请注销登记。

申请注销登记，权利人应当提交原房屋权属证书、他项权利证书，相关的合同、协议、证明等文件。

《房屋登记办法》第三十八条规定：“经依法登记的房屋发生下列情形之一的，房屋登记簿记载的所有权人应当自事实发生后申请房屋所有权注销登记：（一）房屋灭失的；（二）放弃所有权的；（三）法律、法规规定的其他情形。”

《房屋登记办法》第三十九条规定：“申请房屋所有权注销登记的，应当提交下列材料：（一）登记申请书；（二）申请人身份证明；（三）房屋所有权证书或者房地产权证书；（四）证明房屋所有权消灭的材料；（五）其他必要材料。”

《房屋登记办法》第四十条规定：“经依法登记的房屋上存在他项权利时，所有权人放弃房屋所有权申请注销登记的，应当提供他项权利人的书面同意文件。”

《房屋登记办法》第四十一条规定：“经登记的房屋所有权消灭后，原权利人未申请注销登记的，房屋登记机构可以依据人民法院、仲裁委员会的生效法律文书或者人民政府的生效征收决定办理注销登记，将注销事项记载于房屋登记簿，原房屋所有权证收回或者公告作废。”

2.2.5 房屋登记的法律责任

1. 《中华人民共和国物权法》

第二十二条规定“不动产登记费按件收取，不得按照不动产的面积、体积或者价款的比例收取。具体收费标准由国务院有关部门会同价格主管部门规定。”

第十三条规定“登记机构不得有下列行为：（一）要求对不动产进行评估；（二）以年检等名义进行重复登记；（三）超出登记职责范围的其他行为。”

第十六条规定：“不动产登记簿是物权归属和内容的根据。不动产登记簿由登记机构管理。”

第十八条规定：“权利人、利害关系人可以申请查询、复制登记资料，登记机构应当提供。”

第十九条规定：“权利人、利害关系人认为不动产登记簿记载的事项错误的，可以申请更正





登记。不动产登记簿记载的权利人书面同意更正或者有证据证明登记确有错误的，登记机构应当予以更正。”“不动产登记簿记载的权利人不同意更正的，利害关系人可以申请异议登记。登记机构予以异议登记的，申请人在异议登记之日起十五日内不起诉，异议登记失效。异议登记不当，造成权利人损害的，权利人可以向申请人请求损害赔偿。”

第二十一条规定：“当事人提供虚假材料申请登记，给他人造成损害的，应当承担赔偿责任。”“因登记错误，给他人造成损害的，登记机构应当承担赔偿责任。登记机构赔偿后，可以向造成登记错误的人追偿。”

2. 《房屋登记办法》

第八十一条规定：“司法机关、行政机关、仲裁委员会发生法律效力文件证明当事人以隐瞒真实情况、提交虚假材料等非法手段获取房屋登记的，房屋登记机构可以撤销原房屋登记，收回房屋权属证书、登记证明或者公告作废，但房屋权利为他人善意取得的除外。”

第九十一条规定：“非法印制、伪造、变造房屋权属证书或者登记证明，或者使用非法印制、伪造、变造的房屋权属证书或者登记证明的，由房屋登记机构予以收缴；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”

第九十二条规定：“申请人提交错误、虚假的材料申请房屋登记，给他人造成损害的，应当承担相应的法律责任。”“房屋登记机构及其工作人员违反本办法规定办理房屋登记，给他人造成损害的，由房屋登记机构承担相应的法律责任。房屋登记机构承担赔偿责任后，对故意或者重大过失造成登记错误的工作人员，有权追偿。”

第九十三条规定：“房屋登记机构工作人员有下列行为之一的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：（一）擅自涂改、毁损、伪造房屋登记簿；（二）对不符合登记条件的登记申请予以登记，或者对符合登记条件的登记申请不予登记；（三）玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊。”

2.3 业主的建筑物区分所有权

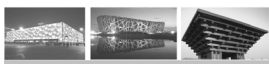
【案例】

区分建筑物专有权人当然享有共有部分共有权 ——姜某诉曹某区分建筑物共有部分侵权案

姜某与曹某系江苏省南通市市民，两人是对门邻居，居住三楼，姜某住301室，曹某住302室，共用一个楼梯平台。该住宅在设计时，进户门比楼梯墙体后移了1米，由此，在每户住宅门前，多了约不到两平方米的楼梯平台。2005年6月，姜某发现，曹某在进行房屋装修时，在住宅外侧约1米处的楼梯平台上新装了1扇大门，将部分楼梯平台圈占了起来，新建的大门与楼梯墙体平直。由此，曹某新建的大门内多了不到两平方米的使用面积。双方为此发生纠纷，姜某诉至法院，请求法院判决恢复平台原状。

南通市中级人民法院认为，姜某与曹某对各自住宅套内部分享有专属所有权，而对共用的墙壁、楼梯、楼梯平台享有共有权。相邻之间的楼梯平台属共有财产，任何一方都不能占为己有。现曹某所建的大门将部分共有的楼梯平台圈为己有，侵犯了姜某对共有财产享有的权利。遂判决：限曹某于判决发生法律效力后三日内拆除位于双方住宅之间楼梯平台上所建的门，恢复楼梯平台的原状。





宣判后，曹某不服，提起上诉，称其所建的大门与楼梯口平齐，对姜某不构成妨碍；其房产证面积包括所圈面积在内，并非公共面积。请求撤销原判，依法改判。

南通市中级人民法院二审另查明，对原审中曹某提交的房屋平面图，姜某并无异议。姜某的房屋建筑面积为 132 平方米。又查明，双方当事人是在进行房改后取得所住房屋所有权的。

南通市中级人民法院二审认为，本案中无证据证明房改时姜某就住房的共有面积作了分摊，且根据双方无异议的房屋平面图可知，姜某现居住的套内建筑面积大于房屋所有权证中所载明的建筑面积，足以说明姜某所有的房屋并未分摊共用面积，包括讼争的楼梯平台，所以姜某无权以建筑物区分所有权来行使对楼梯平台的相关权利，本案的案由应定性为相邻权纠纷。本案中，曹某圈占楼梯平台并未在实质上对姜某构成妨碍。原审案由定性有误，应予纠正。据此判决：撤销一审判决，驳回姜某的诉讼请求。

原审被上诉人邵某（姜某的继承人）申请再审认为，涉案楼梯平台属共用部分，曹某将部分平台圈为己用剥夺了邵某对该部分的使用权，且违反了国家颁布的有关法律法规，构成侵权。请求对本案予以改判。

南通市中级人民法院再审认为，邵某之夫姜某是房屋的合法所有权人，其享有与其所有房屋相毗连的建筑物楼梯共用部分的共有权，不能因为邵某产权证的登记面积低于原审认定的房屋实际的使用面积这一事实，进而简单认定其没有合理分摊公用面积，并以此来排斥其对共用楼梯享有的共有权。在本案中，曹某将户门位置前移占用楼梯平台公用面积而且将其作为自己专有部分加以使用，已明显超出合理使用限度的范围，从而侵犯了作为相邻一方邵某对该共有面积所享有的权利，故曹某的上述行为依法构成侵权。本案的案由应定性为建筑物区分所有权纠纷。原二审对此定性为相邻权纠纷不当，应予纠正。遂判决撤销二审判决，维持一审判决。

本案存在两个争议焦点：

第一，姜某是否对楼梯平台享有共有权？

建筑物区分所有权包括三个权利，即对区分所有的建筑物专有部分享有的专有权、对共用部分的共有权、成员权。专有权是指以区分所有建筑物的独立建筑空间为标的物的专有所有权。共有权是指区分所有权人对不属于专有部分的建筑物及其附属物、附属设施部分所享有的共同所有权；共有权的标的物是区分所有建筑物中的共用部分，其范围按照建设部 1989 年发布的《城市异产毗连房屋管理规定》，包括门厅、阳台、屋面、楼道、厨房、厕所、院落、上下水设施、基础、柱、梁、墙、可上人层盖、楼梯、电梯、水泵、暖气、水卫、电照、沟管、垃圾道、化粪池等。成员权，即共同管理权，其标的物是区分所有建筑物中的共用部分。

建筑物区分所有权中共有权的取得，一般而言是建筑物区分所有权人在购买建筑物内某一专有权时，即自然分摊了建筑物共有部分的公摊面积，而取得对共有部分的共有权。如我们在购买商品住房时，房产证上所载建筑面积都包括公摊面积，所购住宅建筑面积越大，则公摊面积越大。《商品房销售面积测量与计算计量技术规范》规定，房屋共有建筑面积系指各产权主共同占有或共同使用的建筑面积。整幢建筑物的共有建筑面积与整幢建筑物的各套套内建筑面积之和的比值，即为共有建筑面积分摊系数。因此，在没有特别约定的情况下，建筑物区分所有人按其专有部分的份额占整幢建筑物份额的比例对其共有部分享有权利和承担义务，建筑物区分所有人对共有部分的权利从属于其对专有部分的所有权，即共有权随专



有权的设定、移转和消灭而产生、移转和消灭。建筑物区分所有人丧失了专有权，即当然地丧失了共有权。反之，建筑物区分所有人取得了专有权，即当然地取得了依附于该建筑上的共有权。

在本案中，原审原告姜某的房屋系房改房，其房产证所载面积小于实际使用面积，由此，似乎可以得出姜某在购房时未分摊共用建筑面积这一结论，因此其不应当取得楼梯平台的共有权。然而，得出这种结论显然不符合现实，如姜某不享用楼梯平台的共有权，那么，姜某如何才能从三楼通往一楼？显然，二审法院认定姜某所有的房屋面积并未分摊公用面积，所以不能以建筑物区分所有权行使对楼梯平台的相关权利是错误的。一方面，在房产证上未注明分摊了公摊面积的情况下，我们还可以从购房人购房时该房屋的共用部分的建造成本是否计算在购房款之内进行考量姜某是否享用共有权，而由于该住宅楼是房改房，原产权单位已出售了所有权，故原产权单位不可能再保留对楼梯等共有部分的所有权，该部分建筑成本显然已列入房改房建筑成本之中；另一方面，房产证面积与实际使用面积不符，也仅是原产权单位交付房屋时标的物是否适当履行问题，与本案无关。

第二，曹某圈占讼争楼梯的行为是否构成侵权？

建设部颁布的《城市房地产毗连房屋管理规定》第六条规定，所有人和使用人对共有、共用的门厅、阳台、屋面、楼道、厨房、厕所以及院落、上下水设施等，应共同合理使用并承担相应的义务；除另有约定外，任何一方不得多占、独占。《中华人民共和国物权法》第七十一条规定：业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。业主行使权利不得危及建筑物的安全，不得损害其他业主的合法权益。我们可以看出，共有权人的权利为：一是合理使用权。共有权人有权按照共用部分的种类、性质、构造、用途使用共用部分，其他共有人不得限制和干涉。二是收益共享权，对共用部分产生的收益，各建筑物区分所有人有权共同分享。三是物上追及权，共有部分遭受侵害，任何区分所有权人都有权要求加害人停止侵害、返还原物、恢复原状、赔偿损失。

在本案中，曹某将户门位置前移占用楼梯平台公用面积而且将其作为自己专有部分加以使用，明显已超出合理使用限度的范围，从而侵犯了作为相邻一方邵某对该共有面积所享有的权利，故曹某的上述行为依法构成侵权。本案并非因对专有部分在使用过程中产生的权利合理扩张或限制问题而引起，而是由曹某圈占共用面积引发的侵权纠纷，因此，本案并不符合区分所有建筑物相邻关系的法律特征，所以本案的案由应定性为建筑物区分所有权纠纷。

2.3.1 业主的建筑物区分所有权相关概念

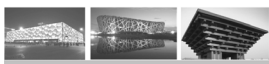
1. 业主

根据《物业管理条例》第六条规定，业主是指房屋的所有权人。即指房地产物业的所有权人，也就是房地产权利证书所记载的所有权人。

2. 建筑物区分所有权

物权法第七十条规定：“业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。”即业主的建筑物区分所有权包括其对建筑物专有部分的所有权、对建筑物区划内的专有部分以外的共有部分享有共有权和共同管理的权利





三部分。

建筑物区分所有权是指多个所有人共同拥有一栋建筑物时，各个所有人对其在构造上和使用上具有独立性的建筑物部分（专有部分）所享有的所有权，对供全体或部分所有人共同使用的建筑物部分（共有部分）所享有的共有权以及基于建筑物的管理、维护和修缮等共同事务而产生的共同管理的权利（成员权）的总称。建筑物区分所有权是一个集合权，包括前述的三个部分，这三种权利具有不可分离性。在这三种权利中，业主建筑物专有部分的所有权占主导地位，是业主对建筑物区划内的专有部分以外的共有部分享有共有权和成员权的前提与基础。没有业主对建筑物专有部分的所有权，就无法产生业主对建筑物区划内的专有部分以外的共有部分享有共有权和成员权。如果业主丧失了建筑物专有部分的所有权，也就丧失对建筑物区划内的专有部分以外的共有部分享有共有权和成员权。因此，物权法第七十二条第二款规定：“业主转让建筑物内的住宅、经营性用房，其对共有部分享有的共有和共同管理的权利一并转让。”

3. 专有部分

专有部分是指一栋建筑物在构造上能够明确区分，具有排他性且可以独立使用的建筑物部分。专有部分是构成建筑物区分所有权的基础。物权法第七十条规定“业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权”；第七十一条规定“业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。”

专有部分必须具备以下要件：

（1）构造上的独立性。指一个专有部分与另一个专有部分在建筑结构上必须能够客观地区分它们的范围。

（2）利用上的独立性。指各区分部分必须与一般的独立建筑物相同，具有能够满足一般生活目的所必需的独立机能。

业主的专有部分是建筑物的重要组成部分，但与共有部分不可分离，如没有楼道、走廊，业主就无法出入自己的居室。建筑物专有部分与共有部分具有一体性、不可分离性，因此，业主对专有部分行使所有权应受到一定的限制。物权法第七十一条第二款规定：“业主行使权利不得危及建筑物的安全，不得损害其他业主的合法权益。”

4. 共有部分

共有部分是指根据法律、房地产买卖合同以及区分所有权人之间的约定，由区分所有权人享有共同财产权利的建筑物专有部分以外的共用部分。

共有部分其范围按照建设部 1989 年发布的《城市异产毗连房屋管理规定》，包括门厅、阳台、屋面、楼道、厨房、厕所、院落、上下水设施、基础、柱、梁、墙、可上人层盖、楼梯、电梯、水泵、暖气、水卫、电照、沟管、垃圾道、化粪池等。既包括建筑物的门厅、楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间、电梯机房、走廊通道、传达室、内天井、房屋承重结构、室外墙面、屋面等部位，以及附属于建筑物的其他共用部分，又包括基地、小区的土地使用权、绿地、道路、会所、车库及公用设施等。这些公共部分，使用上是难以区分的，只能根据使用性质和有关规定由全体业主共同共有。

业主对共有部分不仅享有共有的权利，还享有共同管理的权利，有对共用部分与共用设备设施的使用、收益、维护等事项行使管理的权利，同时对共有部分的管理也负有相应的义务。对业主所负有的义务，物权法第七十二条第一款规定：“业主对建筑物专有部分以外的共有部分，享





有权利，承担义务；不得以放弃权利不履行义务。”如业主不得以不使用电梯为由，不缴纳电梯维修费用；在集中供暖的情况下，不得以冬季不在此居住为由，不缴纳采暖费。

5. 共有权

共有权是两个以上的民事主体对同一项财产所共同享有的所有权。在建筑物区分所有权中，就是指建筑物区分所有权人对建筑物共有部分所共同享有的所有权。物权法第九十三条规定，不动产或者动产可以由两个以上单位、个人共有。

共有权也是所有权，只是某个共有权人不能全部拥有所有权，因此在未得到其他共有权人同意的情况下，某个共有权人无权对建筑物共有部分进行单独处分。

6. 成员权

成员权是指建筑物区分所有权基于一栋建筑物的构造、权利归属以及使用上不可分离的共同关系而产生的，作为建筑物的一个团体组织的成员而享有的权利与承担的义务。

建筑物构造上的不可分割性，使得全体建筑物区分所有权人在建筑物的共有部分形成了一种共同体关系，并以此为基础管理共有部分的使用收益以及由此形成的共同事务。为此，需要组成一个团体组织，完成对共有部分的使用收益以及由此形成的共同事务的管理，维持全体建筑物区分所有权人在建筑物的共有部分的共同体关系及区分所有权的存续。目前，在我国这个团体组织就是业主大会，成员权就是每个业主作为业主大会的成员所享有的权利和义务。

7. 管理规约

管理规约是由业主共同订立的有关物业的共有部分和共同事务管理的协议，并通过业主大会的表决通过，对全体业主具有约束力。管理规约对业主权利和义务、业主应缴纳的费用、业主大会的召集和决定重大事项的方式、违约责任等有明确规定。

《物业管理条例》第十七条第一款规定：“管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。”《业主大会和业主委员会指导规则》第十八条进一步明确了管理规约的内容：“管理规约应当对下列主要事项作出规定：（一）物业的使用、维护、管理；（二）专项维修资金的筹集、管理和使用；（三）物业共用部分的经营与收益分配；（四）业主共同利益的维护；（五）业主共同管理权的行使；（六）业主应尽的义务；（七）违反管理规约应当承担的责任。”

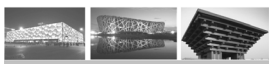
关于管理规约的效力，《物业管理条例》第十七条第三款规定：“管理规约对全体业主具有约束力。”

订立管理规约的目的，是明确业主共同遵守的行为准则，明确业主的权利和义务。业主转让或者出租物业时，应当将管理规约作为物业转让合同或者租赁合同的附件，对受让人或者承租人具有同等约束力。《物业管理条例》第十七条第二款规定：“管理规约应当尊重社会公德，不得违反法律、法规或者损害社会公共利益。”

8. 物业管理

根据《物业管理条例》第二条规定，物业管理是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

但需要注意的是，《物权法》第八十一条第一款规定：“业主可以自行管理建筑物及其附属设



施，也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。”因此，物业管理不再是单一的只有物业服务企业提供物业管理服务者一种形式，它还包括业主自行管理和聘请其他管理人等形式。因此，北京市2010年4月颁布，并与2010年10月实施的《北京市物业管理条例》第二条规定：“本办法所称物业管理，是指业主自行或者通过他人对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。”

2.3.2 业主的建筑物区分所有权在物业管理实践中的应用

1. 关于建筑区划内的道路、绿地、物业服务用房、公用设施以及其他公共场所的所有权归属

根据物权法第七十三条规定：“建筑区划内的道路，属于业主共有，但属于城镇公共道路的除外。建筑区划内的绿地，属于业主共有，但属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外。建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房，属于业主共有。”建筑区划内的道路、绿地、物业服务用房、公用设施及其他公共场所作为建筑物的附属设施原则归业主所有。但需要注意的是，这里所规定的道路、绿地归业主所有，不是指道路、绿地的土地所有权归业主所有，而是指道路、绿地作为土地上的附着物归业主所有，道路、绿地是建筑区划内必需的公共配套设施，开发商应当按照法律规定的标准为小区全体业主保留道路与绿地。因此，在法定标准之内的道路与绿地都属于全体业主共有。但属于城镇公共道路、公共绿地的除外。如果是法定标准之外的绿地，开发商单独将其出售给私人业主，那么，这部分绿地则属于购买者个人所有。

建筑区划内的物业服务用房、公共设施和其他公共场所的所有权依法属于业主共有。这是因为这些物业服务用房、公共设施和其他公共场所是业主工作、生活及管理物业所必需的。《物业管理条例》第三十八条即明确规定：“物业管理用房的所有权依法属于业主。未经业主大会同意，物业服务企业不得改变物业管理用房的用途。”但物权法没有明确规定小区会所的归属问题，这是因为从房地产经营的实际情况看，会所绝大多数是作为独立的房屋由开发商出售或出租经营的。会所的产权应由购房合同来明确约定，或看其是否计入公摊面积。购房合同应明确约定会所是属于开发商所有还是业主共有。如果合同没有约定或约定不明确的，应由开发商举证证明其归属。会所的土地使用权是否计入公摊面积是判断其产权归属的重要证据，如果没有计入整个建筑物的公摊面积的话，则可认定为归开发商所有；反之，会所的产权就归全体业主共有。

2. 关于建筑区划内的车位、车库的所有权归属

物权法第七十四条第二款规定：“建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。”这是因为从房地产市场的情况看，一般来说，专门用来停放汽车的车库、车位的归属，是由开发商通过出售、附赠或者出租等方式约定归业主专有或者专用的。这样，既容易操作，也可以避免纠纷。如果规定车库、车位归业主共有，由于车库、车位和住宅的配套比例不同、业主之间享有的住宅面积不同、商品房销售的情况不同等原因，实际操作很难，甚至会引发更多的矛盾。另外，属于业主共有的财产，应当是那些不可分割、不宜也不可能归任何业主专有的财产，如电梯等公用设施、绿地等公用场所。

但是，考虑到现实生活中有的开发商将车位、车库高价出售给小区外的人停放，不少小区没有车位、车库或者车位、车库严重不足，占用共有的道路或者其他场地作为车位的问题，物权法第七十四条第一款、第三款分别有针对性地规定：“建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。”“占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于业





主共有。”以此，保护业主的合法权益。

3. 关于业主大会、业主委员会的设立

业主大会是业主的自治组织，是由全体业主组成的物业管理区域内的自治管理机构。

业主委员会是业主大会的执行机构，按照业主大会的决定履行管理的职责。

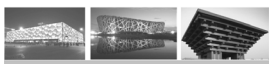
物权法第七十五条第一款规定：“业主可以设立业主大会，选举业主委员会。”《物业管理条例》第八条第一款、第九条第一款分别规定：“物业管理区域内全体业主组成业主大会。”“一个物业管理区域成立一个业主大会。”《业主大会和业主委员会指导规则》（以下简称指导规则）第二条规定：“业主大会由物业管理区域内的全体业主组成，代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权利，履行相应的义务。”指导规则第三条规定：“业主委员会由业主大会依法选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项，接受业主的监督。”指导规则第七条第一款规定：“业主大会根据物业管理区域的划分成立，一个物业管理区域成立一个业主大会。”这表明，业主大会的组成人员是建筑区划内全体业主，一个建筑区划内只能成立一个业主大会，并设立业主委员会。考虑到某些特殊的情况，如建筑区划内只有一个业主或业主人数较少，《物业管理条例》第十条中规定：“但是，只有一个业主的，或者业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。”指导规则第七条第二款有相同规定。

只要是建筑区划内的业主，就有权参加业主大会，行使专有部分以外共有部分的共有权和成员权。为维护建筑区划内全体业主的合法权益，根据物权法第七十一条规定：“业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。业主行使权利不得危及建筑物的安全，不得损害其他业主的合法权益”，指导规则第五条规定：“业主大会和业主委员会，对业主损害他人合法权益和业主共同利益的行为，有权依照法律、法规以及管理规约，要求停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失。”业主大会和业主委员会有权对建筑区划内的业主行使专有部分的所有权作出限制性规定。

业主大会是业主的自治组织，其成立应由业主自行筹备，自主组建。但是，在现实中由于一个建筑区划内的业主来自不同的地方入住，入住时间有先有后，多数互不相识，因此，成立业主大会对于业主自行筹备、自主组建来说难度很大。而业主大会成立与否却直接关系到业主自身合法权利的行使和合法权益的维护，关系到建筑区划内乃至社会的和谐稳定。

对此，物权法第七十五条第二款规定：“地方人民政府有关部门应当对设立业主大会和选举业主委员会，给予指导和协助。”《物业管理条例》第十条中规定：“同一个物业管理区域内的业主，应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府的指导下成立业主大会，并选举产生业主委员会。”指导规则第八条规定：“物业管理区域内，已交付的专有部分面积超过建筑物总面积 50% 时，建设单位应当按照物业所在地的区、县房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府的要求，及时报送下列筹备首次业主大会会议所需的文件资料：（一）物业管理区域证明；（二）房屋及建筑物面积清册；（三）业主名册；（四）建筑规划总平面图；（五）交付使用共用设施设备的证明；（六）物业服务用房配置证明；（七）其他有关的文件资料。”指导规则第九条规定：“符合成立业主大会条件的，区、县房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府应当在收到业主提出筹备业主大会书面申请后 60 日内，负责组织、指导成立首次业主大会会议筹备组。”

因此，物业管理区域内，已交付的专有部分面积超过建筑物总面积 50%，是成立业主大会的



时间条件。当建设单位报送筹备首次业主大会会议所需的文件资料后，地方人民政府有关部门应当向准备成立业主大会的业主予以指导和协助，提供相关的法律、法规及规章，提供业主大会的成立经验，指导和协助组建筹备组，提供政府行政主管部门制定的业主大会议事规则、管理公约等示范文本，协调业主之间的不同意见，监督业主大会的成立大会程序与现场活动等。对于在实践中一些不符合法律法规的做法，如安排社区居民委员会人员、公安派出所人员参加业主委员会的做法，应对照上述有关规定，及时纠正。

4. 关于住宅改为经营性用房

在许多住宅小区的里经常出现业主、或业主允许使用人擅自将原本用于居住的住宅改成商业用房的现象，如办事处、歌厅、餐厅等，造成来往小区外来人员杂乱、过多，造成小区车位、电梯、水、电等公共设施使用的紧张，干扰了业主的正常生活，增加了业主之间的矛盾；在建筑结构方面，造成楼板的承重力过大，甚至破坏建筑结构等情形，增加了建筑的不安全因素。而物业服务企业由于没有相应的管理执法权，对此情况难以处理，部分业主产生误解，造成了业主与物业服务企业之间的矛盾，影响了物业管理行业的形象。

对此，物权法第七十七条规定：“业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的，除了遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主同意。”这一规定首先明确不得违反法律、法规及管理规约将住宅改变为经营性用房是业主应当遵守的一个最基本的准则，也是业主必须承担的一项基本义务。如果业主确实因某种需要，改变住宅的居住用途，应当得到受其影响的有利害关系的业主的同意。如何确认有利害关系的业主，《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》（以下简称建筑物区分所有权司法解释）第十一条规定：“业主将住宅改变为经营性用房，本栋建筑物内的其他业主，应当认定为物权法第七十七条所称‘有利害关系的业主’。建筑区划内，本栋建筑物之外的业主，主张与自己有利害关系的，应证明其房屋价值、生活质量受到或者可能受到不利影响。”

也就是说，将住宅改变为经营性用房，必须要遵守法律、法规以及管理规约的规定，要经过有关部门的审批，符合国家卫生、环境保护要求等，并在此前提下，还必须征得有利害关系的业主同意。这两个条件必须同时具备，才可以将住宅改变为经营性用房，二者缺一不可。

那么，征得有利害关系的业主同意，是否有人数比例上的限制呢。建筑物区分所有权司法解释第十条规定：“业主将住宅改变为经营性用房，未按照物权法第七十七条的规定经有利害关系的业主同意，有利害关系的业主请求排除妨害、消除危险、恢复原状或者赔偿损失的，人民法院应予支持。”“将住宅改变为经营性用房的业主以多数有利害关系的业主同意其行为进行抗辩的，人民法院不予支持。”也就是说，将住宅改变为经营性用房，必须得到 100% 的有利害关系的业主同意。任何一位有利害关系的业主反对，都不能将住宅改变为经营性用房。

一般情况下，只有在符合公共设施、商业网点和社区配套服务设施不足，不能满足日常使用要求的小区，或者所从事的行业是政府所鼓励等条件下，才允许将住宅改变为经营性用房。住宅改变为经营性用房应当符合下列条件：① 沿街底层住宅。② 符合城市规划要求。③ 符合房屋使用安全。④ 不造成居住使用困难。⑤ 不影响相邻房屋使用。⑥ 不影响文物和优秀近代建筑物保护。⑦ 相邻业主、使用人以及业主委员会的书面同意证明。改作经营餐饮和娱乐业的，须提交该幢房屋全体业主或使用人的书面同意证明；改作其他用途的，须提交相邻的上、左、右业主或使用人的书面同意证明。⑧ 承租人要求改变住宅使用性质的，已征得出租人书面同意证





明：但是，凡是权属有争议或已被司法机关查封和列入拆迁范围内的住宅以及住宅使用公约、管理规约已有约定的，不得改变使用性质。如符合上述条件的，可在征得全体有利害关系的业主书面同意后，向所在区、县房地产管理部门提出申请，住宅经批准改变使用性质后，须持区、县房地产局的批准文件向工商行政管理部门办理营业执照。但有一点需要注意，应当按照房管部门审核批准的用途和经营项目使用，如需改变批准的用途或经营项目的，应当按照上述规定重新办理审批手续。

在物业管理实践中，物业服务企业应注意提醒业主大会在制定作为业主自我管理、自我约束、自我规范的管理规约时，可以依法对此问题作出规定，以减少管理服务中的不必要麻烦和误解。

5. 关于住宅专项维修资金的所有权归属与使用

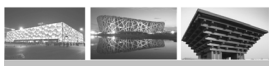
根据《住宅专项维修资金管理办法》第二条规定，住宅专项维修资金是指专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造的资金。

住宅专项维修资金包括房屋共用部位维修基金和共用设施设备维修基金两部分。房屋共用部位维修基金是指专项用于房屋共用部位大修理的资金。共用设施设备维修基金是指专项用于共用设施和共用设备大修理的资金。物权法第七十九条规定，住宅专项维修资金经业主共同决定，可以用于电梯、水箱等共有部分的维修。《物业管理条例》第五十四条第二款规定，住宅专项维修资金专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。”

住宅专项维修资金的使用用途，《住宅专项维修资金管理办法》第三条、《物业服务企业财务管理规定》第三条规定为：共用部位是指住宅主体承重结构部位（包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等；共用设施设备是指住宅小区或单幢住宅内，建设费用已分摊进入住房销售价格的共用的上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、供电线路、照明、锅炉、暖气线路、煤气线路、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

关于住宅专项维修资金所有权的归属，在物业管理实践中，由于各种原因，导致维修基金所有权归属不清的情况经常出现，致使建筑物及其附属设施的维修问题日益突出，影响到业主和使用人的居住质量。因此，物权法第七十九条明确规定，建筑物及其附属设施的维修资金，属于业主共有。《物业管理条例》第五十四条第二款明确规定：“住宅专项维修资金属于业主所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。”《住宅专项维修资金管理办法》第九条规定：“业主交存的住宅专项维修资金属于业主所有。”“从公有住房售房款中提取的住宅专项维修资金属于公有住房售房单位所有。”《物业服务企业财务管理规定》第三条明确指出，“代管基金是指企业接受业主管理委员会或者物业产权人、使用人委托代管的房屋共用部位维修基金和共用设施设备维修基金。”可见，住宅专项维修资金所有权是十分清楚地归属于全体业主共同所有的。

关于住宅专项维修资金的使用，《物业管理条例》第三十五条第二款规定，对专项维修资金的管理与使用等内容，物业服务企业与业主应在物业服务合同中进行约定。因住宅专项维修资金的用途，主要用于业主专有部分以外的共有部分的维修，涉及业主能否正常使用建筑物及其附属设施，关系到每个业主的切身利益，因此，物权法第七十六条、《物业管理条例》第十一条针对业主如何决定住宅专项维修资金的筹集和使用作出规定，即须召开业主大会，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意。另外，为便于业主及时了解住宅专项维修资金的筹集和使用情况，依法有效地行使《物业管理条例》第六条所赋予的对



住宅专项维修资金民主监督的权利，物权法第七十九条要求住宅专项维修资金的筹集、使用情况应当公布。

同时，为保护业主的合法权益不受侵犯，对侵占住宅专项维修资金所有权的行为，《物业管理条例》第六十三条规定：“违反本条例的规定，挪用专项维修资金的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门追回挪用的专项维修资金，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用数额2倍以下的罚款；物业服务企业挪用专项维修资金，情节严重的，并由颁发资质证书的部门吊销资质证书；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。”

对此，《住宅专项维修资金管理办法》更是从交存、使用、监督管理和法律责任等方面做出了具体明确的规定，要求住宅专项维修资金管理实行专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则；住宅专项维修资金的使用，应当遵循方便快捷、公开透明、受益人和负担人相一致的原则。

6. 关于建筑物共有部分及其附属设施的费用分摊与收益分配

在物业管理实践中，为保证建筑物及其附属设施能够正常运转和使用，保证业主的正常生活，需要对建筑物共有部分及其附属设施进行养护和维修，这就需要使用一定的费用，那么，这些费用应该有谁负担，如何负担？还有，建筑物共有部分及其附属设施，如楼顶广告、电梯间广告、公有道路上停车位，都有着一定的经营收益，那么，这些经营收益应如何分配？

对此，物权法第八十条规定：“建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项，有约定的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分占建筑物总面积的比例确定。”

对建筑物共有部分及其附属设施进行养护和维修所需的费用，即住宅专项维修资金的所有权归属与使用，在“关于住宅专项维修资金的所有权归属与使用”中已经有所阐述，这里不再赘述。住宅专项维修资金来源于业主，并归全体业主共同所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。

对建筑物共有部分及其附属设施进行养护和维修所需费用的具体分摊，《城市异产毗连房屋管理规定》第九条作出了较为具体详尽的规定，即凡异产毗连房屋发生自然损坏（因不可抗力造成的损坏，视同自然损坏），所需修缮费用依下列原则处理：（一）共有房屋主体结构中的基础、柱、梁、墙的修缮，由共有房屋所有人按份额比例分担。（二）共有墙体的修缮（包括因结构需要而涉及的相邻部位的修缮），按两侧均分后，再由每侧房屋所有人按份额比例分担。（三）楼盖的修缮，其楼面与顶棚部位，由所在层房屋所有人负责；其结构部位，由毗连层上下房屋所有人按份额比例分担。（四）屋盖的修缮。① 不上人房盖，由修缮所及范围覆盖下各层的房屋所有人按份额比例分担。② 可上人屋盖（包括屋面和周边护栏），如为各层所共用，由修缮所及范围覆盖下各层的房屋所有人按份额比例分担；如仅为若干层使用，使用层的房屋所有人分担一半，其余一半由修缮所及范围覆盖下各层房屋所有人按份额比例分担。（五）楼梯及楼梯间（包括出屋面部分）的修缮：① 各层共用楼梯，由房屋所有人按份额比例分担。② 为某些层所专用的楼梯，由其专用的房屋所有人按份额比例分担。（六）房屋共有部位必要的装饰，由受益的房屋所有人按份额比例分担。（七）房屋共有、共用的设备和附属建筑（如电梯、水泵、暖气、水卫、电照、沟管、垃圾道、化粪池等）的修缮，由所有人按份额比例分担。但是，在实践中，由于每个建筑区划、每栋建筑物的具体情况不同，上述内容不能涵盖所有的情况，可依照物权法第八十条的规定指导实践。

对建筑物共有部分及其附属设施经营收益分配的问题。在实践中，其经营活动一般是由物业





服务企业操作的,收入是由物业服务企业收取。但是,建筑物共有部分及其附属设施所有权并不属于物业服务企业,因此,其所获得的经营收益,除了一部分作为物业服务企业的管理费用以外,应当归业主所有。对此,《物业管理条例》第五十五条明确规定:“利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的,应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后,按照规定办理有关手续。业主所得收益应当主要用于补充专项维修资金,也可以按照业主大会的决定使用。”

也就是说,利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的,首先,应当征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意,不能因此侵犯到业主的通行、通风、排水的相邻权,以及业主们的公共利益。其次,业主委员会应代表全体业主授权委托物业服务企业,并与物业服务企业就经营收益的分配问题进行约定,除物业服务企业经营过程的正常管理成本以外,其余收入应属于全体业主共有。最后,归全体业主共有的经营收入,应优先用于补充专项维修基金,也可以按业主大会的决议另作他用,或者直接对收益进行分配,如冲抵物业管理费等。

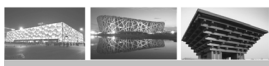
如果业主共有的经营收入分配没有约定或约定不明确的话,就应按照物权法第八十条所规定的“没有约定或者约定不明确的,按照业主专有部分占建筑物总面积的比例确定。”如小区共有道路被划出若干收费停车位,那么这些停车位的收入应分成两部分,一部分是停车位管理费用,归管理者物业服务企业所有;另一部分实际上是土地出租收入,归全体业主共有,具体的使用与分配由业主大会决定,或按业主专有部分占建筑物总面积的比例确定。

7. 关于建筑物及其附属设施的管理

对建筑物及其附属设施的管理,物权法第八十一条第一款规定:“业主可以自行管理建筑物及其附属设施,也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。”即目前主要有三种形式,一是业主委托物业服务企业,二是业主委托其他管理人管理,三是业主自行管理。随着社会经济的发展,建筑领域中越来越多地使用新技术、新产品,建筑物及其附属设施的科技含量越来越高,管理中的技术要求越来越高,管理的专业化程度不断提高,相应的要求物业管理也应实现社会化、专业化的管理,这也是绝大多数业主选择物业服务企业对其建筑物及其附属设施统一实施专业化管理的重要理由。

在通常情况下,一栋楼或者一个住宅小区从建好后到业主陆续入住,乃至成立业主大会,是需要一个相当长的时期。但对建筑物及其附属设施的管理却从竣工验收合格后就应该开始,不容停滞等待。在这种情况下,《物业管理条例》第二十一条规定,房地产开发企业在出售住宅小区房屋前,应当选聘物业服务企业承担住宅小区的管理,并与其签订前期物业服务合同。为保证购房人在入住后能够遵守前期物业服务合同的约定,在《物业管理条例》第二十三条中有规定了建设单位与业主签订的买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容,即“建设单位应当在物业销售前将临时管理规约向物业买受人明示,并予以说明。”“物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时,应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。”

建设单位选聘的物业服务企业,前期物业服务合同签约期限一般较长。如果建设单位选聘的物业服务企业不遵守合同承诺,以往,即使业主大会成立了,虽然有《物业管理条例》第二十六条“前期物业服务合同可以约定期限;但是,期限未满、业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的,前期物业服务合同终止。”的规定,但是,实际操作中,由于《物业管理条例》法律地位的限制,解聘仍然障碍重重。因此,物权法第八十一条第二款规定:“对建设单位聘请的物业服务机构或者其他管理人,业主有权依法更换。”这就从法制化的角度维护了业主合法更换物业服务机构或者其他管理人的权利。对物业服务企业来讲,在前期管理阶段必须重视对



合同的遵守，否则，就有被解聘的危险。对建设单位来讲，认真对待物业服务企业的选聘，既是对业主负责，也是对物业服务企业负责，要慎而又慎。

8. 关于物业服务企业与业主的关系

根据物权法第八十一条第一款的规定，业主可以选择物业服务企业或者其他管理人对建筑区划内的建筑物及其附属设施进行管理。业主依法选聘物业服务企业或者其他管理人后，应当与物业服务企业或者其他管理人签订物业服务合同，将自己对建筑物及其附属设施的管理权利委托给选聘的物业服务企业或者其他管理人。因此，业主与物业服务企业或者其他管理人之间是一种合同关系。为保证该合同的有效、顺利实施，《物业管理条例》第三十四条规定：“一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理。”

关于物业服务企业与业主关系的依据与责任，《物业管理条例》第三十五条、第三十六条规定，业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业订立书面的物业服务合同。物业服务企业或者其他管理人与业主签订委托合同后，应当按照合同的约定，向业主提供相应的服务。物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

为维护好物业服务企业与业主关系，物权法授予业主监督权，其第八十二条规定：“物业服务企业或者其他管理人根据业主的委托管理建筑区划内的建筑物及其附属设施，并接受业主的监督。”《物业管理条例》第六条也规定了监督物业服务企业履行物业服务合同是业主的权利。《物业管理条例》第十五条规定“及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同”是业主委员会的职责。因此，物业服务企业或者其他管理人在履行物业服务合同的过程中，应当接受业主的监督，接受房地产行政主管部门、有关行政主管部门及住宅小区所在地人民政府的监督指导。

9. 关于对损害其他业主合法权益行为的处置

遵守法律、法规以及管理规约是居住于建筑区划内的业主和使用人应当履行的最基本的义务，物权法第八十三条第一款规定：“业主应当遵守法律、法规以及管理规约。”对此，《物业管理条例》在第七条中规定了业主在物业管理活动中，应履行的义务：（一）遵守管理规约、业主大会议事规则；（二）遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；（三）执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；（四）按照国家有关规定缴纳专项维修资金；（五）按时缴纳物业服务费用；（六）法律、法规规定的其他义务。《物业管理条例》还对一些具体情形作了规定。如第五十一条规定，业主、物业服务企业不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。因维修物业或者公共利益，业主确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会和物业服务企业的同意；物业服务企业确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会的同意。业主、物业服务企业应当将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

对业主和使用人的违规违章行为，《物业管理条例》第四十六条规定：“对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，物业服务企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告。”“有关行政管理部门在接到物业服务企业的报告后，应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。”因此，对物业管理实践中对业主和使用人的违规违章行为，物业服务企业应履行好制止义务、报告义务，由政府房地产主管部门予以制止或者依法处理。如





擅自改变小区内土地用途的；擅自改变房屋、配套设施的用途、结构、外观，毁损设施、设备，危及房屋安全的；私搭乱建，乱停乱放车辆，在房屋共用部位乱堆乱放，随意占用、破坏绿化、污染环境、影响住宅小区景观，噪声扰民的；不照章缴纳各种费用的。

针对上述这些行为，物权法第八十三条第二款规定：“业主大会和业主委员会，对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费等损害他人合法权益的行为，有权依照法律、法规以及管理规约，要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失。业主对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。”也就是说，对建筑区划内侵害他人合法权益行为的处置办法有三：一是业主大会、业主委员会依照法律、法规以及管理规约的规定，要求其停止侵害、消除危险、排除妨碍，赔偿损失；二是受到侵害的业主个人依据民事诉讼法等法律的规定，向人民法院提起诉讼；三是共同受到侵害的业主，推选代表人，依据民事诉讼法等法律的规定，向人民法院提起诉讼。如饲养动物伤人的，可根据民法通则第一百二十七条“饲养的动物造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担民事责任；由于受害人的过错造成损害的，动物饲养人或者管理人不承担民事责任；由于第三人的过错造成损害的，第三人应当承担民事责任”，以及《中华人民共和国侵权责任法》第十章“饲养动物损害责任”中的相关规定，向人民法院提起诉讼，要求动物饲养人或者管理人承担民事责任。

2.4 相邻关系



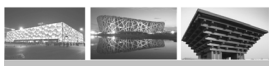
案例

酒店排烟噪声影响生活怎么办

陈某等 27 位原告与被告邸某开设酒店的房屋同在某花园小区。27 位原告系该区三栋坐北朝南住宅楼（均为六层）的部分住户，被告在该区开办了酒店，从事餐饮业（未办理工商登记）。该酒店所处的裙楼为二层楼房，坐东朝西，位于 2 号住宅楼和 1 号、3 号住宅楼（1 号楼在东、3 号楼在西，两楼相连）之间，与住宅楼垂直连成一体。被告开设的酒店的灶间（在二楼）上方为原告宋某的住房，灶间引风机的声音对周围的住户形成噪声污染。被告又将酒店二楼东边的墙打通，开一门通向位于灶间北侧的平台（原为四周封闭）。灶间的烟囱向北平行穿越该平台后顺 3 号住宅楼楼梯间的墙壁往上延伸，达住宅楼第 4 层的高度。该平台下面系一楼的一间房屋，与被告饭店一楼相连，但不归被告所有。被告在此间房屋临交通花园小区的东墙上开出一门，装上防盗门，现已用角钢将门焊上。被告饭店的工作人员在平台上洗菜、洗碗，以致污水流至小区内。27 位原告以被告开设的饭店产生的噪声、排烟等侵害相邻权为由，诉至人民法院。

原告陈某等诉称：2004 年 1 月 28 日，被告未经工商部门批准，擅自在原告居住的花园小区内开设饭店。并非法将公用房屋打开一个门通向小区，又利用二楼公用平台洗菜、洗刷餐具，污水流到小区内，造成污染。被告经营时，灶间引风机的噪声和所排放的烟雾都很大，被告的上述行为影响了小区的安全，造成了环境污染。故请求被告立即封上通向小区的门，退出公用平台、消除引风机震动的噪声，治理污染、合理排烟，停止侵害，排除妨碍。

被告邸某辩称：原告陈述的是原来的事实，被告现已采取了相应的措施。已将一楼通向小区的门封上，不会影响小区安全。饭店开业初期有排放污水的事实，也已进行了改造，不



再排污。对油烟机已进行了易位改造，且符合国家标准，已不存在噪声问题。二楼平台是被告购买房屋的附属物，不属公共平台，故原告的诉讼请求事实上已不存在，被告亦不应退出二楼平台。

人民法院经审理认为，原、被告各方相邻，应以有利于生产、方便生活来处理相邻关系。被告邱某在没有取得工商营业执照的情况下，开设酒店，产生的噪声和排放的油烟造成周围环境污染，干扰了 27 位原告正常的生活，其应承担民事责任。被告饭店灶间引风机发出的声音，被告提供的证据不能证明没有造成噪声污染，故原告要求被告停止侵害、排除妨碍的请求，于法相符，法院予以支持。灶间北侧的平台系公用平台，被告擅自占用并在此排放洗物之污水，污染了小区环境应当退出平台，并将打开的墙壁恢复原状。被告的酒店虽树立烟囱排烟，但高度欠妥，已影响了周围居民的生活环境。从有利于生产、方便生活的相邻原则考虑，被告应对烟囱进行重作，高度应高于住宅楼的最高点为宜。被告在临小区的一楼不归自己所有的房屋的墙上擅自开门，侵害了原告的相邻权，其虽已将此门封上，但并未将破坏的墙体复原，原告的请求于理于法相符，被告应将该处开通的门砌上，恢复原状。被告辩称没有造成小区环境污染以及二楼平台是其购买房屋附属物的主张，因其提供的证据不能证明其主张成立，故对被告的辩称不予采纳。根据《中华人民共和国民事诉讼法》第 83 条、第 134 条第 1 款第（1）项、第（2）项、第（5）项、第（6）项的规定，判决如下：

1. 邱某于判决生效之日起十日内自行拆除其酒店灶间的引风机，同时将烟囱升高（升高后的烟囱排烟处的高度应当高于交通花园住宅楼的最高点）。

2. 邱某于判决生效之日起十日内从其饭店灶间北侧的平台迁出，迁出时将其打开的门砌上。同一时间内将平台下面一楼房屋东墙开向小区的门砌上，恢复原状。

一审宣判后，邱某不服提出上诉，上诉理由为：其抽油烟机的安装符合标准，不存在噪音污染；所占用的二楼平台不是公用的，应是饭店的附属设施，且通向小区的门已封上，判决封上该门没有实际意义。

陈某等 27 位被上诉人同意原判。

二审中，被上诉人对原审法院认定事实没有异议，上诉人对原审法院认定其灶间引风机的声音对周围住户形成噪声污染有异议外，对其他事实基本无异议，据此，××市中级人民法院对双方当事人没有争议的事实予以确认。

上诉人辩称其灶间不存在噪音污染问题，提供的主要证据为 2005 年 3 月 24 日其单方委托的，由××铁路分局环境检测站对其酒店做出的《质量检测报告》，证明其所经营的酒店噪声符合国家标准，对周围群众不造成危害。经质证，被上诉人对证据的真实性没有异议，但对××铁路分局环境检测站检测资格、监测的方式、方法合法性持有异议，认为此检测报告不能作为证据使用。综合双方举证、质证，××市中级人民法院认为，依据《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》第 4 条第（3）项之规定，上诉人作为环境噪声污染的加害方，应就其就法律规定的免责事由及行为与损害后果之间不存在因果关系承担举证责任。上诉人仅提供了其单方委托××铁路分局环境检测站所作的《质量检测报告》，且没有提供相应证据证明检测单位及监测人员具有相关检测资质，不能证明其监测结论的合法性、客观性，被上诉人对该证据也不认可，仅凭该证据不能认定上诉人完成举证责任，其辩称认为排污行为合法，应予免除依据不足。

另查，上诉人主张其所用的二楼平台是其饭店的附属设施，不是公用平台一节，在诉讼中没有提供证据证实。其二审所述的“已将饭店通向小区的门封上”的行为发生于一审判决





做出后。

××市中级人民法院经审理认为,邸某未经工商管理部门批准即开始经营酒店,产生的噪音和排放的油烟造成周围环境污染。邸某辩解其排污行为符合国家标准,但没有充分证据证实,其应承担举证不能的后果。作为致害方对27位被上诉人正常的生活带来的不利影响,应承担相应民事责任。原审法院认定事实清楚,适用法律并无明显不当,依据《中华人民共和国民事诉讼法》第153条第一款(1)项之规定,判决如下:驳回上诉,维持原判。

2.4.1 相邻关系相关概念与处理原则

1. 相邻关系

相邻关系,是指两个以上相互毗邻的不动产的所有人、用益物权人或占有人,在行使不动产的所有权或使用权时,相互之间应当给予便利或者接受限制而发生的权利、义务关系。

相邻关系不仅用于处理房屋居住上,而且用于处理土地使用上所形成的相邻关系。相邻关系的法律特征主要有:

(1) 相邻关系的主体是两个以上相邻不动产的所有人、用益物权人或占有人。

(2) 相邻关系是因为不动产的毗邻关系而产生的。所谓毗邻是指地理位置相邻,它既包括不动产之间的相互连接,也包括不动产之间的相互邻近。

(3) 相邻关系的客体是行使不动产权利所体现的利益,这种利益可能是经济利益,也可能是非经济利益。前者如田地之间的用水权、排水权,后者如噪声、空气污染的侵扰损害健康权。

(4) 相邻关系的基本内容是相邻一方有要求他方为自己行使不动产所有权或使用权给予必要方便的权利和他方应当给予必要方便的义务。

所谓必要方便,是指除非从相邻方得到这种方便,否则就不能正常地行使其不动产所有权或使用权。如三楼住户王某进出的唯一通道是楼下一两层商铺内的室内楼梯。楼下两层商铺装修时将这唯一室内楼梯封闭,影响了王某的进出通行,使其无法正常使用自己的房屋。因此,王某有权要求商铺开放室内楼梯,为其通行提供进出通行的便利。当然,王某在行使这一相邻权时,应当尽量避免给楼下商铺造成损害或不利影响,如造成损害或不利影响,应当给予赔偿。

2. 处理相邻关系的原则

(1) 有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则。相邻关系是人们日常的生产生活中,对于相互毗邻的不动产行使所有权或使用权而发生的权利义务关系,直接关系到人们的生产和生活的正常进行。而法律调整相邻关系的目的就在于有利生产、方便生活,充分发挥不动产的使用效益。因此,在处理相邻关系时,应当以有利生产、方便生活为原则,妥善解决有关问题,努力实现法律调整相邻关系所追求的社会目的。

相邻关系的实质是从社会整体利益出发,对相邻不动产所有权或使用权的扩展或限制。因此,在处理相邻关系时,应本着团结互助的精神,遵循公平合理的原则,建立睦邻友好关系。在行使不动产的所有权或使用权时,要互相协作,兼顾相邻人的利益,一方权利的扩展与另一方权利的限制都必须在合理和必要的限度内,并且要求各方在享受权利的同时,也承担一定的义务。发生纠纷时,要互谅互让,采取协商的办法来解决;协商不成的,有关部门在处理时,在查清事实、分清是非的基础上,应当充分运用调解手段,遵循团结互助的原则,



兼顾各方利益，妥善加以解决。

因此，在处理相邻关系时，民法通则第八十三条就规定了处理不动产相邻关系的原则，即“不动产的相邻各方，应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的精神，正确处理截水、排水、通行、通风、采光等方面的相邻关系。给相邻方造成妨碍或者损失的，应当停止侵害，排除妨碍，赔偿损失。”物权法第八十四条更是明确了这一原则：“不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。”

（2）依法处理、兼顾习惯的原则。处理民事关系，首先应当依照民事法律的规定。相邻关系的种类和范围，虽然都必须由法律予以明文规定，当事人不得随意创制，但由于相邻关系本身具有的复杂性、地域性与不可预测性，调整这些关系的法律难以涵盖全部的相邻关系内容。况且，随着社会文明的进步，相邻关系的种类与范围也在随之变化。因此，在法制社会里，有的民事关系在没有相应法律进行调整时，适用当地风俗习惯是一种必然要求。所以，对相邻权纠纷，如果立法上已经有相关规定的，应当按照法律、法规的规定处理，如果没有相关规定的，可以参照当地的习惯来处理。对此，物权法第八十五条规定“法律、法规对处理相邻关系有规定的，依照其规定；法律、法规没有规定的，可以按照当地习惯。”就是为人民法院或其他有权调解、处理这类法律没有涵盖的纠纷时的依据。

2.4.2 相邻关系在物业管理实践中的应用

1. 关于用水、排水相邻关系的处理

相邻关系中要求，相邻一方有权要求他方为自己行使不动产所有权或使用权给予必要方便的权利和他方应当给予必要方便的义务。对此，物权法第八十六条规定：“不动产权利人应当为相邻权利人用水、排水提供必要的便利。”“对自然流水的利用，应当在不动产的相邻权利人之间合理分配。对自然流水的排放，应当尊重自然流向。”这就是说，相邻关系的不动产权利人对相互之间的用水、排水应当提供必要的便利，不得为自己的私利妨害他方的正常用水、排水。如一楼住户的上、下水管就是楼上其他住户上、下水的必要便利。

当然，利用一方的用水、排水必须控制在合理的限度以内，以防止对被利用的不动产造成侵害，如果在采取了适当的保护措施后仍造成被利用不动产方的损害的，应当由受益人（利用方）进行赔偿。为保证被利用方的这一合法权益，物权法第九十二条也有所规定，即“不动产权利人因用水、排水、通行、铺设管线等利用相邻不动产的，应当尽量避免对相邻的不动产权利人造成损害；造成损害的，应当给予赔偿。”《最高人民法院关于贯彻执行〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的意见》第99条规定：“相邻一方必须使用另一方的土地排水的，应当予以准许；但应在必要限度内使用并采取适当的保护措施排水，如仍造成损失的，由受益人合理补偿。”“相邻一方可以采取其他合理的措施排水而未采取，向他方土地排水毁损或者可能毁损他方财产，他方要求致害人停止侵害、消除危险、恢复原状、赔偿损失的，应当予以支持。”

建筑内部的供水、排水管线只有经过相邻关系的房屋，才能构成供水系统和排水系统。物业管理实践中，经常发生邻里之间因为楼上邻居忘记关闭水阀造成楼下被淹，或楼上邻居不文明行为造成楼下小水管线堵塞，而又责任不清等情况，楼下住户往往采取关闭供水阀门的极端措施进行对抗，造成邻里之间的纠纷；如朱某房屋的院子地势较低，邻居崔某屋檐流水需经朱某院内排水沟排放，但朱某坚持不同意这样做，双方为此发生口角等。以上条款适用处理此类纠纷。





2. 关于因通行必须利用相邻权利人土地的处理

不动产权利人原则上有权禁止他人进入其土地，但相邻权利人有通行权的情况下，不动产权利人不能阻止相邻权利人行使通行权。不动产权利人对相邻权利人因通行方便必须利用其土地的，应当提供必要的便利，尤其对历史形成的必经通道，不得进行堵塞，因堵塞影响他人正常生产生活的，他人有权要求排除妨碍或者恢复原状。对此物权法第八十七条规定：“不动产权利人对相邻权利人因通行等必须利用其土地的，应当提供必要的便利。”《最高人民法院关于贯彻执行〈中华人民共和国民法通则〉若干问题的意见》第100条规定：“一方必须在相邻一方使用的土地上通行的，应当予以准许；因此造成损失的，应当给予适当补偿。”第101条规定：“对于一方所有的或者使用的建筑物范围内历史形成的必经通道，所有权人或者使用权人不得堵塞。因堵塞影响他人生产、生活，他人要求排除妨碍或者恢复原状的，应当予以支持。但有条件另开通道的，可以另开通道。”

如某小区已建成多年，其小区大门正对市区一街区道路，该道路与市区一主要通路相连，小区内居民出行十分便利。后因周围建筑动迁，其大门前道路被规划到其前侧新建小区内。该新建小区建成入住后，其业主委员会要求接管该项目的物业服务公司（A公司）以封闭管理为由，将与某小区大门相邻接的大门封堵，禁止某小区居民从该新建小区内通过。大门封堵后，某小区居民只能通过与原大门相对侧的小区后门绕行到市区主要通路出行，对此，小区居民意见很大，要求业主委员会委托接管该小区物业管理的物业服务公司（B公司）出面解决此事。B公司多次与A公司协商，但A公司就是置之不理。

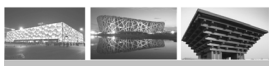
这一案例的实质是相邻权利人通行权如何得以合法行使的问题，以上条款适用处理此类纠纷。这其中，某小区的通道是历史形成的，而新建小区的时间发生在后，当初的规划且已考虑保留该历史通道，以保证某小区居民的正常通行，退一步讲，即使因设计需要确实无法保留的，也必须另开一条方便的通道供居民使用，以保证不影响某小区居民行使日常的通行权。因此，新建小区堵住了某小区的通道，导致小区居民进出通行道路被堵，引发了土地通行权纠纷，已明显侵害了某小区居民的正常通行权。如果A公司仍代表其业主委员会坚持侵权，某小区居民可以请求诉讼，要求该新建小区排除妨碍、恢复历史通道。

3. 关于利用相邻关系土地、建筑物

相邻不动产人难免需要临时或长期利用相邻关系的土地、建筑物。在生活实践中，这包括两种情况：一是因建造、修缮建筑物而临时使用相邻权利人土地、建筑物的；二是因铺设电线、电缆、水管、暖气和燃气管线等必须利用相邻土地、建筑物的。

不动产权利人因建造、修缮建筑物必须临时利用相邻权利人土地、建筑物的，相邻权利人应当提供必要的便利。如张某因修缮自己的房屋，不得不（没有其他选择方案）将脚手架临时搭建在邻居李某的花园里，李某应提供必要的便利，不能拒绝、阻拦张某的要求。但张某应与李某就使用对方邻地有所约定，在修缮自己房屋期间，不能给李某生活造成不必要的妨碍，修缮工程结束后应及时清理现场。《最高人民法院关于贯彻执行〈中华人民共和国民法通则〉若干问题的意见》第97条中规定：“相邻一方因施工临时占用他方使用的土地，占用的一方如未按照双方约定的范围、用途和期限使用的，应当责令其及时清理现场，排除妨碍，恢复原状，赔偿损失。”

不动产权利人因铺设电线、电缆、水管、暖气和燃气管线等必须利用相邻权利人土地、建筑物，而此类管线又为不动产权利人所必需，不动产权利人有权通过相邻权利人土地、建筑物进行铺设，相邻权利人应当提供必要的便利。水、电、燃气等均属于现代人生活不可或缺的必需品，



装修时，如管线必须经邻居房屋墙体才能够铺设，则邻居应当提供必要的便利，让他人方便地获得水电资源。但是，如果铺设管线确实给邻居造成生活上的不便，甚至造成财产上的损失如墙体破坏的或室内装修受到损害，则应当给邻居以适当的经济补偿，要负责为其恢复原状，并赔偿损失。如某小区二楼住户程先生的暖气管道老化，需重新铺设，但必须经过一楼住户徐某的厨房，并影响了徐某厨房的美观，对此，程先生应给予徐某适当的赔偿。

为防止以上两种情况造成邻里纠纷，或当此类纠纷发生时解决有所依据，物权法第八十八条规定“不动产权利人因建造、修缮建筑物以及铺设电线、电缆、水管、暖气和燃气管线等必须利用相邻土地、建筑物的，该土地、建筑物的权利人应当提供必要的便利。”第九十二条规定：“不动产权利人因用水、排水、通行、铺设管线等利用相邻不动产的，应当尽量避免对相邻的不动产权利人造成损害；造成损害的，应当给予赔偿。”

4. 关于通风、采光和日照等相邻关系

通风、采光、日照是衡量居住质量的重要标准之一。我们不仅享有房屋的使用权，还拥有通风权、采光权。但现实中，由于城市土地价值的提升，一些城市在对新建住宅规划审批环节中存在的漏洞，导致楼宇间距不符合国家建筑规划标准，遮挡相邻建筑采光。还有些人为了得到更多的居住便利，乱搭乱盖，影响邻居的建筑采光。这都使得因通风、采光、日照而引发的矛盾有所增多，给社会生活带来许多不和谐的因素。

相邻通风权是指房屋的所有人或使用人所享有的通过门窗保证其室内与室外空气流通和正常开关窗户进行室内外空气交换的权利。实践中，相邻一方的下列行为应视为是对他方通风权的侵犯：

（1）因相邻一方建造房屋或其他设施时未与相邻他方的窗户保持适当距离、相距太近而使相邻他方室内空气通风不畅，或阻挡了相邻他方的窗户而使其无法通风的；

（2）因相邻一方的树枝等延伸到相邻他方窗前，阻碍相邻他方室内空气流通的；

（3）因相邻一方长期存在的原因而迫使相邻他方无法正常开启窗户的。如相邻一方在靠近相邻他方窗户处修厕所，设置畜栏或在他方窗下堆放垃圾等；或相邻一方不断制造异味，排放污浊空气、冷气、热气、有害气体，致使他方只能紧闭窗户。此类情况，如相邻一方的行为超过国家环保规定标准，则可以按环保问题引起的相邻关系纠纷来处理；如不够国家环保规定标准，则相邻一方行为可按侵犯相邻他方通风权来处理。

采光和日照的情形大体相似。一方建造建筑物时，不得违反国家有关工程建设标准，妨碍相邻建筑物的采光和日照，否则，相邻一方也可以要求停止侵害、赔偿损失。根据有关规定，住宅日照标准大寒日照不得低于1小时，其证据确定由专业机构鉴定，另一种证据就是建设规划中有关楼距的规定，如果楼距低于规划标准，则也可以作为影响采光权的证据来使用。对此类纠纷的解决，由于侵权的建筑已经建成，属于既成事实，如果拆除建筑物的话，显然成本巨大，并可能影响更多人的生活，因此，多以赔偿弥补被侵权一方的采光权损失。但从目前的案例来看，赔偿金额多在几千元左右，过低的赔偿数额使得一些开发商付出的违法成本过低，也是此类纠纷不断增加的因素之一。

为防止通风、采光和日照等相邻关系的纠纷增加，在民法通则第八十三条“不动产的相邻各方，应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的精神，正确处理截水、排水、通行、通风、采光等方面的相邻关系。给相邻方造成妨碍或者损失的，应当停止侵害，排除妨碍，赔偿损失。”基础上，物权法第八十九条规定：“建造建筑物，不得违反国家有关工程建设标准，妨碍





相邻建筑物的通风、采光和日照。”从建筑物规划、建造环节来杜绝通风、采光和日照等相邻关系受到侵害。

5. 关于排放、施放污染物等相邻关系

这属于相邻权中的相邻环保关系问题。相邻环保关系是指相邻各方因环境问题发生的权利、义务关系，一方在自己的领域内进行生产作业或生活娱乐时，必须采取一定的措施防止自己的行为对周围造成环境上的侵害，如果没有采取措施或者即使采取了措施仍然给他人造成影响甚至损害的，则应当停止侵害并赔偿损失。如日常生活中的噪声、漏水、油烟等等扰邻问题，都是对他人的生活的一种妨害和侵害。如李先生非常喜爱音乐，经常在夜间大音量播放音乐，影响了周围邻里的休息，邻居们就有权依照法律规定，请求其停止侵害。还有，很多居民为了自己家庭的整洁，习惯将生活垃圾放置在家门口的公共走廊上，这不仅影响他人通行，也造成公共环境的污染，影响邻里生活，邻居们就有权依照法律规定，请求其停止侵害。不少高层建筑使用玻璃幕墙作为外墙的装饰，但玻璃幕墙反射所产生的眩光——光污染比日光更为强烈，不仅能使室温平均升高4度至6度，而且容易导致视力下降、头晕目眩等疾病。为防止相邻环保关系中侵害情况的发生，有效处理相邻环保关系中的侵害情况，物权法第九十条规定：“不动产权利人不得违反国家规定弃置固体废物，排放大气污染物、水污染物、噪声、光、电磁波辐射等有害物质。”

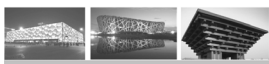
依此规定，如某栋居民楼的对面新建了一座大厦，大厦的外墙就是用玻璃幕装修的。大厦建成后，使全楼居民生活在光污染环境中，对全体居民的身体健康产生不利影响。该大厦的业主已经侵犯了全楼居民的相邻环保权利，全楼居民可以向该大厦的业主请求停止侵害、赔偿损失。

但在现实生活中，不动产相邻权利人在行使相邻环保权利时，还应注意履行容忍义务。所谓容忍义务，就是遭受来自一相邻不动产的污染物侵害时，此种侵害如果是轻微的，或按照地方习惯认为不构成损害的，则应当容忍，不能阻止相邻不动产排放或施放污染物。如装修时的噪声、油漆味对其邻居势必造成一定侵害，但种侵害不是永久的，邻居为维持和睦的邻里关系，应当履行容忍义务。物权法虽然没有规定不动产相邻权利人的容忍义务，但按照物权法第八十四条“不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。”民法通则第八十三条“不动产的相邻各方，应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的精神，正确处理截水、排水、通行、通风、采光等方面的相邻关系。给相邻方造成妨碍或者损失的，应当停止侵害，排除妨碍，赔偿损失。”的规定，不动产相邻权利人应承担这一义务。但容忍义务是有限度的，在国家规定的标准以内就应容忍，如果超出国家规定的标准，受害的不动产相邻权利人有权要求侵害人停止侵害、消除危险、排除妨害，以及赔偿损失。

6. 关于维护相邻不动产的安全

不动产权利人有权在自己具有使用权的土地范围内进行工程建设，但是，要注意相邻不动产的安全，避免使相邻不动产造成不应有的损害。所谓“不得危及相邻不动产的安全”主要包括三个方面。一是在自己的土地上开挖地基时，要注意避免使相邻土地的地基发生动摇或动摇之危险，致使相邻土地上的建筑物受到损害；二是在与相邻不动产的疆界线附近处理设水管时，要预防土沙崩溃、水或污水渗漏到相邻不动产；三是不动产权利人在自己的土地范围内种植的竹木根枝伸延，危及另一建筑物的安全和正常使用时，应当消除危险，恢复原状。

对此，《最高人民法院关于贯彻执行〈中华人民共和国民法通则〉若干问题的意见》第103条规定：“相邻一方在自己使用的土地上挖水沟、水池、地窖等或者种植的竹木根枝伸延，危及



另一方建筑物的安全和正常使用的，应当分别情况，责令其消除危险，恢复原状，赔偿损失。”

物权法第九十一条规定：“不动产权利人挖掘土地、建造建筑物、铺设管线以及安装设备等，不得危及相邻不动产的安全。”这里，主要强调的是在危险发生之前的防险，当然也包括危险发生之后的赔偿。如果当事人违反上述规定，致使相邻权利人受到妨害或有被妨害的危险，相邻权利人可以请求停止施工、消除危险或采取其他必要措施；如果相邻权利人受到损害的，可以请求赔偿。不动产权利人一方享有要求对方防止或避免损害发生的权利，另一方负有限制其权利行使而防止或避免损害发生的义务。

如张某为冬季储存蔬菜在自己的土地范围内挖地窖，就应当留出适当的安全距离以保证邻居房屋不受影响。如果张某所挖的地窖影响到邻居房屋的安全，可能造成邻居房屋坍塌，那么邻居有权向张某提出停止施工的要求。如果张某不顾邻居的要求继续施工，邻居可以直接诉请法院要求张某停止施工、消除危险。如果张某挖地窖的行为已经给邻居房屋带来实际破坏的，则邻居还可以请求法院判令张某赔偿损失。

2.5 共有



案例

共有权纠纷案

原告王某诉称：原告、被告分别是上海市浦东新区××区3号和5号业主。根据规划，双方房屋之间的绿化带为业主共有。2008年，被告擅自将该绿化带部分铲除，改建成一条水泥地面用来停放车辆。在被告改建过程中，小区物业管理部门多次制止并书面通知整改，但被告仍然坚持改建。原告认为，被告的行为侵犯了原告作为业主应当享有的绿化带共有权，故向法院起诉，要求判令被告将原、被告房屋之间的绿化带恢复原状，并赔偿原告律师代理费人民币5000元。

被告杨某辩称：原、被告房屋之间本身不存在绿化带，故不同意恢复原状，也不同意承担律师代理费。

经审理查明，原告王某为上海市××区3号的业主，被告杨某为该小区××区5号的业主，双方房屋相邻，且原、被告房屋之间靠原告房屋墙角处有一处宽约80公分的绿化带。2008年，被告杨某将该绿化带铲除并铺上地砖。2008年10月，该小区物业服务单位曾向被告发出三份违规行为整改通知书，指出被告擅自将草坪改建铺设水泥基础，要求其及时整改。但被告收到通知后，没有整改。故原告向法院起诉，要求判如所请。为本案诉讼，原告聘请律师花费代理费5000元。

以上事实根据原告提供的照片、违规行为整改通知书、房地产权证、宗地图、地形图、律师费发票，被告提供的产权证，法院现场勘验笔录、对物业管理公司的询问笔录，并结合庭审中当事人的一致陈述予以确认。

法院认为，建筑区划内的绿地，属于业主共有，但属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外。从原、被告房地产权证所附的宗地图来看，被告铲除的靠近原告墙角处的绿化带并未明示属于被告个人所有，故被告关于该绿化带为被告专有的辩称意见，法院无法采纳。被告铲除绿化带铺设水泥基础加地砖的行为，侵犯了原告的业主共有权，原告要求被告恢复原





状的诉讼请求,法院予以支持。此外,原告还要求被告赔偿律师代理费,法院认为,原告的该项诉讼请求没有法律依据,法院无法支持。综上所述,根据《中华人民共和国物权法》第七十三条、第八十三条及《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》第十四条第一款、第十五条之规定,判决如下:

一、被告杨某应于本判决生效之日起十日内将上海市浦东新区××区3号与5号之间的绿化带恢复原状;

二、驳回原告王某其余的诉讼请求。

案件受理费80元,减半收取40元,由被告杨某承担。

2.5.1 共有相关概念与法律特征

1. 共有

共有是指两个以上民事主体对于同一物享有所有权。共有的主体称为共有人,共有的客体称为共有物。各共有人之间因财产共有形成的权利义务关系称为共有关系。

民法通则第七十八条对共有作以下规定:“财产可以由两个以上的公民、法人共有。”“共有分为按份共有和共同共有。按份共有人按照各自的份额,对共有财产分享权利,分担义务。共同共有人对共有财产享有权利,承担义务。”“按份共有财产的每个共有人有权要求将自己的份额分出或者转让。但在出售时,其他共有人在同等条件下,有优先购买的权利。”物权法第九十三条、第九十四条、第九十五条也分别规定:“不动产或者动产可以由两个以上单位、个人共有。共有包括按份共有和共同共有。”“按份共有人对共有的不动产或者动产按照其份额享有所有权。”“共同共有人对共有的不动产或者动产共同享有所有权。”可见,共有分为按份共有和共同共有。共有的法律特征主要是:

(1) 共有的主体是两个以上的民事主体。多个主体对共有物只享有一个完整的所有权,相应的,共有人对外共同作为一个主体参与各种民事活动。

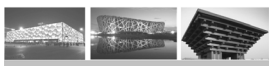
(2) 共有的客体是同一物,在共有关系存续期间不能分割,且每个共有人的权利及于整个共有物。

(3) 共有人对其共有物按份额或者平等地享有权利、承担义务,并不受其他共有人的侵犯。共有分为按份共有和共同共有。

2. 按份共有

按份共有又称为分别共有,是指两个或两个以上的共有人按照各自的份额分别对其共有财产享有权利和承担义务的一种共有关系。如甲、乙双方合资购买一部小车,甲出资8万元,乙出资2万元,甲、乙约定按出资份额享有所有权,这并不是说甲、乙对小车分别享有两个所有权,而是指甲、乙共同拥有对小车的一个完整的所有权,但其对小车行使权利与承担义务的比例按8:2来确定。因此,按份共有人的份额比例是行使权利的比例,而不是对特定的部分行使权利。每个按份共有人对共有财产享有的权利和承担的义务是依据其不同的份额确定的。共有人对共有物持有多大的份额,就对共有物享有多大权利和承担多大义务,份额不同,共有人对共有财产的权利义务有不同。对应于共同共有,按份共有具有以下法律特征:

(1) 按份共有主要基于共有人的共同意志而发生,共有人之间不必存在某种共同关系,如夫



妻关系。

(2) 按份共有人对共有物按份额享有所有权，其份额一般由共有人事先约定，或者按出资比例决定。在按份共有关系产生之时，共有人就应当明确其各自应有的份额。

(3) 各共有人对共有财产享有权利和承担义务的多少是依照他们的份额确定的。份额并不是指共有物的某一具体部分，而是指共有人对共有物所有权享有的比例。

3. 共同共有

共同共有是与按份共有相对应的概念，它是指数人基于法律规定或者依合同约定而成立的关系，共有人之间不分份额地对某物共同享有所有权。共同共有是基于共同关系形成的，如夫妻关系、家庭成员关系等。它与按份共有最大的区别在于共有人对共有财产不分份额平等地享有权利和承担义务。只要共有关系存在，共有人对共有财产就无法划分各自的份额，只有在共同关系终止，共有财产分割以后才能确定各共有人的份额。因此，在共同共有关系存续期间，单一共有人擅自划分份额，处分共有财产的，一般应认定无效。与按份共有比较，共同共有具有以下法律特征：

(1) 共同共有根据共同关系而产生，它必须以共同关系如夫妻关系、继承关系、合伙关系等的存在为前提。而按份共有更多地根据共同意志的法律行为如合同行为而发生。

(2) 在共同共有关系中，共有财产不分份额。只要共同共有关系存在，共有人对共有财产就无法划分各自份额，只有在共同共有关系终止时，才可以对共有财产进行分割，确定各自的份额。共同共有关系主要因共同关系如婚姻关系的终止而解除。

(3) 共同共有人平等地享受权利和承担义务。基于共同共有关系所发生的民事责任，为连带民事责任，每个共有人都是连带责任人。

2.5.2 共有关系在物业管理实践中的应用

物权法第九十六条规定：“共有人按照约定管理共有的不动产或者动产；没有约定或者约定不明确的，各共有人都有管理的权利和义务。”第九十七条规定：“处分共有的不动产或者动产以及对共有的不动产或者动产作重大修缮的，应当经占份额三分之二以上的按份共有人或者全体共同共有人同意，但共有人之间另有约定的除外。”第九十八条规定：“对共有物的管理费用以及其他负担，有约定的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，按份共有人按照其份额负担，共同共有人共同负担。”

在物业管理实践中，共有关系主要是按份共有，这是由购房时建筑面积的公摊方式所决定的，也是由共有人对共有财产的权利义务具有按份共有的法律特征所决定的。按份共有关系在物业管理的应用主要具体表现在“建筑物区分所有权”一节中的成员权上，其物业管理中的权利义务体现在物权法第九十四条、第九十六条、第九十七条、第九十八条等四条规定中。即对共有物的管理问题，按照上述规定，共有人之间有特别约定的，按照约定处理，没有约定或者约定不明确的，各共有人都有管理的权利和义务。

对共有物的保存问题，是指以维持共有物的现状为目的，保持共有物的完好状态，通过相应的管理措施，避免共有物的毁损、灭失，可以由单独共有关系权利人承担，也可以由全体共有关系权利人委托其他民事主体承担。

对共有物的修缮问题，对共有物小额的改良或修缮，可以由单独共有人进行，费用由全体共



有人,也可以由全体共有人委托其他民事主体进行。但重大的改良与修缮事宜,则必须根据按份共有由占份额 2/3 以上的按份共有人同意方可进行。

对共有物的管理费负担问题,如果共有人有约定的,按约定执行,如果没有约定或者约定不明的则按照共有份额的比例进行分担。这是根据物权法第九十四条的规定“按份共有人对共有的不动产或者动产按照其份额享有所有权”确立的,因为多占比例的共有人多享受管理带来的利益,自然也应当多承担管理费用。

对共有物收益分配的问题,如果共有人有约定的,按约定执行,如果没有约定或者约定不明的,则根据物权法第九十四条的规定,按照共有份额的比例进行分配。

与本章有关的法规政策:

1. 《中华人民共和国物权法》
2. 《中华人民共和国民法通则》
3. 《最高人民法院关于贯彻执行〈民法通则〉若干问题的意见》(修改稿)
4. 《中华人民共和国城市房地产管理法》
5. 《物业管理条例》
6. 《住宅专项维修资金管理办法》
7. 《物业服务企业财务管理规定》
8. 《城市异产毗连房屋管理规定》
9. 《物业服务企业资质管理办法》
10. 《房屋登记办法》
11. 《业主大会和业委员会指导规则》



本章小结

本章主要介绍物权与物业权属相关知识,其重点是业主的建筑物区分所有权、相邻关系、共有等主要内容。

熟知业主的建筑物区分所有权、相邻关系、共有及其相关概念,目的是为了掌握业主的建筑物区分所有权、相邻关系、共有关系在物业管理实践中的应用。而对这部分内容的深入理解,一是要打好了解物权、物业产权、物业权属的概念这一认识基础,二是要认真领会物权法相关条文,在学习的过程中注意收集业主的建筑物区分所有权、相邻关系、共有关系在物业管理实践中的具体案例,结合条文认真分析,做到对本章所涉及的法律法规、尤其是物权法条文的灵活运用。



复习思考题

1. 简述物权、物业产权的概念,归纳物业产权的取得、消灭和限制的主要内容。
2. 简述房屋权属证书的法律规范。
3. 简述房屋登记的种类。
4. 结合有关法律法规,谈谈你对物业服务企业与业主的关系的理解。
5. 简述处理相邻关系的原则。
6. 结合有关法律法规,谈谈你对共有关系在物业管理实践中的应用的看法。



案例分析题

案例一：夫妻一方私自转让房屋是否受法律保护探讨

1998年，小王和他妻子小吕结婚登记。1999年，小王单位将临街的一栋楼房向本单位职工出售，小王想购买一套临街的低层房屋（价格18万元）作为经商。由于没有足够的资金，就向小王舅舅借款。小王舅舅出资12万元交给小王，口头约定该房屋系三方共有。小王购房后，办理了以他的名义的产权证书，然后向工商行政管理局审批营业执照，又向房管局申请更改了房屋的用途，之后一直用于开饭馆之用。2003年起，小王夫妻感情不和。又因当地房地产市场持续升温，小王就私下将该房屋以41万元的价格转给小宋，从中获利23万元。小宋作为小王的同事，知道小王结婚的时间和购房的时间，在购买时曾经向小王询问其妻子是否同意。小王说没有问题，还提供了由其伪造的小吕的同意签字。2004年9月，双方离婚，这时候小吕才发现该房屋已出售的事实。遂诉讼法院，认为该房屋转让未经她同意，属于无效行为，要求小宋返还该房屋。小王舅舅认为其出资占房屋价格的一半以上，认为他对原、被告争议的房屋也有产权，就以第三人身份要求参加了诉讼。法院经依法开庭审理后，驳回了小吕和小王舅舅的诉讼请求。后双方上诉到中级法院，中级法院维持了原判。你认为法院的判决合理吗？

案例二：业主生活隐私受影响 法院如何来判决

2005年11月，物业管理公司和当地居委会以建无障碍坡道为由，向吴某所住的小区20号楼居民发出征求意见函，并得到不包括吴某本人在内的该楼居民同意。此后由居委会筹资、物业服务公司提供部分材料予以协助建设，偏梯改建为无障碍坡道。该坡道改建后位于20号楼一层106号，即吴某的住所南侧，站在106室南侧窗下的坡道上，可清晰看到106号室内情况。同时，因建设坡道106室户外的噪声情况更加严重，故吴某起诉要求物业服务公司将无障碍坡道拆除。原审法院经审理后判决物业服务公司将建设在吴某住所南侧的无障碍坡道拆除。物业服务公司对一审判决不服，上诉至北京二中院。你认为北京二中院的终审判决会是怎样的？

案例三：楼下搭建殃及楼上安全怎么办

张女士住201室，陈小姐住101室，双方系楼上楼下邻居。为了方便，楼下的陈小姐在天井围墙上及顶部搭建有不锈钢防盗窗，后又用PVC板盖在不锈钢窗顶部，形成一透明天顶。对于陈小姐的搭建，该小区的物业管理部门曾于去年11月15日向陈小姐发出违规行为整改通知书，并要求在15日内自行拆除违规在天井里搭建的建筑物、构筑物。然而，陈小姐未予置理。

对此，张女士认为，陈小姐在天井顶部铺设了PVC板，在雨天滴水产生噪声，影响原告休息，且给小偷盗窃创造了条件，自己还确实于今年的3月被窃。当时，南窗上的防盗窗被割坏，造成了财产损失。对此，张女士诉至法院，要求陈小姐拆除天井内的违章搭建物，恢复原状，并赔偿因防盗窗损坏造成的经济损失600元。

陈小姐辩称，其购进底楼住房时，天井内已有不锈钢构筑物。因楼上邻居时有滴水、乱扔杂物现象，其不得已在防盗不锈钢窗顶部加盖了PVC板，此种搭建简易棚现象在小区内很普遍。下雨时PVC板声音不是很响，张女士也没有证明小偷是从简易棚爬上割坏二楼防盗窗的，故要求驳回诉请。

你认为法院会怎样审理此案？



**案例四：开发商将公共用地改为洗车场怎么办**

彭某等 174 名业主诉称,彭等 174 人分别与被告开发商某公司签订的房地产买卖合同中约定:房产宅基地及四周园地属于国家所有,供产权人共同使用。之后,彭等人按照约定履行了付款义务,而开发商却只履行了协助原告办理产权的义务,而至今仍擅自占用小区相关公共用地,并将其改建为洗车场和活动室,对外开展经营活动。因此,原告方认为开发商的行为严重损害了彭等 174 名业主的合法权益,请求法院判决开发商停止侵害,撤除其修建的活动室和洗车场,恢复原状等。

你认为法院会怎样审理此案?

第3章 物业管理运作主体法律规定



学习目标

通过本章学习，了解政府房地产行政主管部门、物业管理行业协会、物业服务企业在物业管理市场管理体制的主要职能；了解物业服务企业资质管理的主要内容；了解业主大会召开条件、业主委员会的产生。熟知业主大会、业主委员会的职责。掌握物业服务企业、业主的权利和义务。

3.1 物业管理市场管理体制概述



案例

深圳国土房管局终审被判行政不作为

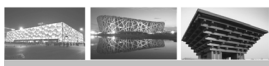
原告江山系碧岭华庭小区业主。2007年4月18日，原告向被告提交《关于违法擅改小区公共设施的举报》，向被告（深圳市国土资源和房产管理局）举报第三人深圳市祥云实业有限公司、深圳市居住物业管理有限公司未经业主大会投票表决，未经相关行政主管部门批准，将原告居住的碧岭华庭小区多处架空层侵占，擅自改作他用，进行牟利的行为，要求被告履行法定职责，对第三人侵害广大业主合法权益的违法行为，依法采取必要的行政处罚措施，恢复架空层等公共设施原规划功能及原状。2007年5月15日，被告向原告作出《关于碧岭华庭小区架空层问题的复函》，告知原告反映的有关主体违法侵占、擅改小区架空层用途的问题不属于被告作为物业行业主管部门的监管范围，根据《深圳市城市规划条例》第五十条、《深圳市人民政府关于将规划及土地行政执法纳入城市管理综合执法范围的决定》以及《深圳经济特区规划土地监察条例》第八条，受理违法建筑行为的检举和控告机关为城市管理综合执法部门，建议原告向以上部门反映。原告不服该复函，向法院提起行政诉讼。以上事实有被告提交的《关于碧岭华庭小区架空层问题的复函》；原告提交的《关于违法擅改小区公共设施的举报》、《关于小区非机动车辆外移的通知》、罗住决〔2007〕1号《行政处理决定书》；被告2007年4月18日出具的《受理通知书》、《申请材料接收凭证》；被告2007年5月15日出具的《关于碧岭华庭小区架空层问题的复函》；被告2005年8月25日印发的深国房〔2005〕437号《关于开展全市物业管理企业资质管理专项执法检查的通知》、深圳市中级人民法院〔2006〕年深中法行终字第165号《行政判决书》、涉案架空层照片及规划平面图等证据为证。上述证据业经庭审质证，真实、合法且与本案相关，足以认定上述事实。第三人深圳市居住物业管理有限公司提交的证据均为复印件，原告不予确认，且无其他证据予以佐证，法院不予采纳。



法院认为：国务院《物业管理条例》第六十六条规定：“违反本条例的规定，有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，并按照本条第二款的规定处以罚款；所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用：（一）擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；（二）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的；（三）擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的。个人有前款规定行为之一的，处1000元以上1万元以下的罚款；单位有前款规定行为之一的，处5万元以上20万元以下的罚款。”《广东省物业管理条例》第三十七条第（三）项规定：物业管理公司擅自改变物业管理区域内共用设施、共用场地用途的，由县级以上人民政府物业管理行政主管部门责令其限期改正，赔偿损失。被告作为深圳市人民政府房地产行政以及物业管理行政主管部门，负有查处擅自改变物业管理区域公共建筑和共用设施用途违法行为的法定职责。原告关于第三人违法擅改小区公共设施的投诉和举报事实属于被告依法应予履行的法定职责范围，被告对原告的投诉和举报依法应予受理并进行调查、处理。被告对原告作出的《关于碧岭华庭小区架空层问题的复函》认定原告的投诉事项不属于其作为物业行业主管部门的监控范围，违反了上述法律规定。被告作出的该复函，适用法律错误，依法应予以撤销。原告关于撤销该复函的诉讼请求成立，法院予以支持。被告以不属于其法定职责范围为由对原告的投诉不予处理，违反法律规定，其行为应被确认为违法。原告要求确认被告接到投诉不处理构成行政不作为的诉讼请求成立，法院予以支持。对原告的举报进行查处并决定是否作出责令改正、罚款的行政行为属于被告应予履行的法定行政职责范围。本案第三人是否存在原告举报的违法事实及应否对其作出责令改正或罚款的措施，须经行政主管部门调查后作出认定和处理，根据行政权和司法权的权限分工原则，法院不宜直接判令被告作出责令改正或罚款的行政行为。原告要求法院直接判令被告责令第三人恢复架空层原规划功能及对第三人进行罚款的诉讼请求，法院不予支持。依照《中华人民共和国行政诉讼法》第五十四条第（二）项第2目、第（三）项及《最高人民法院关于执行〈中华人民共和国行政诉讼法〉若干问题的解释》第五十七条第二款第（二）项、第五十六条第（四）项之规定，判决如下：一、撤销被告深圳市国土资源和房产管理局2007年5月15日对原告江山作出的《关于碧岭华庭小区架空层问题的复函》；二、确认被告深圳市国土资源和房产管理局对原告江山2007年4月18日提出的举报不予处理的行为违法；三、被告深圳市国土资源和房产管理局应于本判决生效之日起60日内履行法定职责，对原告江山2007年4月18日提出的举报进行处理；四、驳回原告江山的其他诉讼请求。本案受理费人民币50元，由被告负担。该款原告已向法院预交，不再退还，被告应于本判决生效之日起十日内迳付原告。

被告不服一审判决，提起上诉。上诉法院依法组成合议庭进行了审理。认为一审判决认定事实清楚、适用法律正确、审判程序合法，应予维持。依照《中华人民共和国行政诉讼法》第六十一条第（一）项之规定，判决驳回上诉，维持原判。

物业管理运作主体是政府房地产行政主管部门、业主（业主大会及其执行机构业主委员会）、物业服务企业（包括物业服务公司和物业专营服务公司）。物业管理市场的健康运作的前提是主体各尽其职和相互间的良好协作，依靠政府房地产行政主管部门从法制、政策上实施管理和指导，物业服务企业承担各项具体管理服务工作，业主（业主大会）维护业主权益和发挥监督功能。



物业管理市场尽管是一个新兴的行业，但已形成一套完整的管理体制，实行业主自治管理前提下的三级管理体制。业主自治管理是指业主在物业管理区域内的物业管理活动中，依据国家法律、法规和政策规定以管理规约，实施自我管理、自我约束的行为。业主自治管理是通过业主大会及其执行机构业主委员会实现的。

三级管理体制，即政府管理、行业协会管理和企业内部自我管理。这一管理体制实现了从宏观到中观、微观的合理分工和有机结合，成为物业管理市场管理体制的有效模式。物业服务企业的自我管理、政府管理和行业协会管理相互依赖、相互衔接，共同形成一个完整的物业管理市场管理体系。其中，政府管理属宏观管理，行业协会管理属中观管理，两者都是为物业管理市场实现规范化运作创造外部法规环境；物业服务企业的自我管理属微观管理，既处于三个层次管理的基础地位，起到核心作用，又必须合乎政府和行业协会管理的原则。

3.1.1 政府房地产行政主管部门

政府对物业管理市场的管理通过法规来实现，即政府管理属法规管理。政府对物业管理市场管理的首要任务和重要手段是制定物业管理法律、法规，颁布管理条例。承担这一职能的主要是建设（房地产）行政主管部门，工商、税务和物价等行政主管部门也对物业管理行业发挥着监督、指导的作用。政府房地产行政主管部门的基本职能和作用负责物业管理行业政策制定和对物业管理活动的指导、监督、管理工作，既把物业管理市场置于法规监督之下，又本着疏导的原则为物业管理市场充分发挥功能创造有法可依、有纪可守、有章可循的良好外部环境，使物业管理法制化、规范化。

这主要体现在以下几个方面：

1. 审批物业服务企业的经营资质

国家对从事物业管理活动的企业实行资质管理制度。政府房地产行政主管部门为了加强对物业服务企业的管理，规定物业服务企业的行为，按照《物业服务企业资质管理办法》，对物业服务企业的资质管理实行分级审批和动态管理制度。

《物业服务企业资质管理办法》第四条规定：“国务院建设主管部门负责一级物业服务企业资质证书的颁发和管理。”“省、自治区人民政府建设主管部门负责二级物业服务企业资质证书的颁发和管理，直辖市人民政府房地产主管部门负责二级和三级物业服务企业资质证书的颁发和管理，并接受国务院建设主管部门的指导和监督。”“设区的市的人民政府房地产主管部门负责三级物业服务企业资质证书的颁发和管理，并接受省、自治区人民政府建设主管部门的指导和监督。”

第十七条规定：“物业服务企业取得资质证书后，不得降低企业的资质条件，并应当接受资质审批部门的监督检查。”“资质审批部门应当加强对物业服务企业的监督检查。”

第十八条规定：“有下列情形之一的，资质审批部门或者其上级主管部门，根据利害关系人的请求或者根据职权可以撤销资质证书：（一）审批部门工作人员滥用职权、玩忽职守作出物业服务企业资质审批决定的；（二）超越法定职权作出物业服务企业资质审批决定的；（三）违反法定程序作出物业服务企业资质审批决定的；（四）对不具备申请资格或者不符合法定条件的物业服务企业颁发资质证书的；（五）依法可以撤销审批的其他情形。”

第十九条规定：“物业服务企业超越资质等级承接物业管理业务的，由县级以上地方人民政府房地产主管部门予以警告，责令限期改正，并处1万元以上3万元以下的罚款。”

第二十条规定：“物业服务企业出租、出借、转让资质证书的，由县级以上地方人民政府房





地产主管部门予以警告，责令限期改正，并处1万元以上3万元以下的罚款。”

第二十一条规定：“物业服务企业不按照本办法规定及时办理资质变更手续的，由县级以上地方人民政府房地产主管部门责令限期改正，可处2万元以下的罚款。”

2. 对物业管理招标投标活动实施监督管理

国家提倡通过招标投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。并规定建设（房地产）行政主管部门负责物业管理招标投标活动的监督管理，并负责评标专家有关法律和业务培训、综合考评等工作。

《前期物业管理招标投标管理暂行办法》第二条第二款规定：“建设单位通过招标投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业和行政主管部门对物业管理招标投标活动实施监督管理，适用本办法。”

第五条规定：“国务院建设行政主管部门负责全国物业管理招标投标活动的监督管理。”“省、自治区人民政府建设行政主管部门负责本行政区域内物业管理招标投标活动的监督管理。”“直辖市、市、县人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理招标投标活动的监督管理。”

第二十九条规定：“房地产行政主管部门应当建立评标的专家名册。省、自治区、直辖市人民政府房地产行政主管部门可以将专家数量少的城市的专家名册予以合并或者实行专家名册计算机联网。”“房地产行政主管部门应当对进入专家名册的专家进行有关法律和业务培训，对其评标能力、廉洁公正等进行综合考评，及时取消不称职或者违法违规人员的评标专家资格。被取消评标专家资格的人员，不得再参加任何评标活动。”

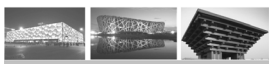
3. 对日常物业管理活动实施监督管理

《物业管理条例》第五条规定：“国务院建设行政主管部门负责全国物业管理活动的监督管理工作。”“县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。”

房地产行政主管部门负责物业管理活动的监督管理工作，对违反《物业管理条例》规定的各种行为进行行政处罚或行政处分。

根据《物业管理条例》的规定，房地产行政主管部门的监督管理职责如下：

- (1) 制定物业管理区域划分办法，并管理物业管理区域的划分。
- (2) 指导业主大会的成立。
- (3) 对业主委员会的成立进行备案管理。
- (4) 参与物业服务收费办法的制定。
- (5) 监督核查物业服务收费情况。
- (6) 制止或依法处理物业管理区域内有关违法行为。
- (7) 处理业主、业主委员会、物业使用人和物业服务企业在物业管理活动中的投诉。
- (8) 对物业管理区域内安全事故的报告予以备案并进行处理。
- (9) 审批业主改变物业原设计用途的方案。
- (10) 审批改变公共建筑和共用设施使用性质的方案。
- (11) 参与专项维修资金管理方案的制定，并监督检查专项维修资金的使用。
- (12) 违反本行政法规规定的行政处罚。



4. 组织物业服务企业参加考评和评比

根据建设部《全国优秀管理住宅小区标准》以及《全国城市物业管理优秀住宅小区达标评分细则》和《全国城市物业管理优秀大厦标准及评分细则》，各省、自治区、直辖市的地产行政主管部门负责组织辖区内的物业服务企业参加考评和评比，并通过实地考察、听取汇报、查阅资料、综合评定等方法，对申报达标的物业管理区域进行考评。经建设部考评验收，成绩达到一定水平的小区（大厦、工业区）由建设部授予“全国城市物业管理优秀住宅小区（大厦、工业区）”或“全国城市物业管理优秀示范住宅小区（大厦、工业区）”称号。同样地，根据各省、自治区、直辖市级城市物业管理优秀住宅小区（大厦、工业区）标准，评定出省、自治区、直辖市级城市物业管理优秀住宅小区（大厦、工业区）。

为规范政府房地产行政主管部门的行为，维护物业管理市场的有序进行，《物业管理条例》也规定：违反本条例的规定，国务院建设行政主管部门、县级以上地方人民政府房地产行政主管部门或者其他有关行政管理部门的工作人员利用职务上的便利，收受他人财物或者其他好处，不依法履行监督管理职责，或者发现违法行为不予查处，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予行政处分。

3.1.2 物业管理行业协会

物业管理行业协会，是指由从事物业管理理论研究的专家、物业管理交易参与者以及政府物业管理者等组成的民间行业组织，是物业管理市场自我管理、协调的联合会。物业管理行业协会具有发挥行业协会的自我管理、自我服务、自我监督功能，是保证物业管理市场良性运作必不可少的条件。

物业管理行业协会对物业管理市场进行管理可以通过以下几个方面进行：

1. 强化职业道德规范，保护业主利益

为保护广大业主的利益，物业管理从业人员必须有较高的职业道德素养，其中包括树立良好的企业形象、员工形象、服务形象、管理形象。物业管理行业协会应规定严格的职业道德规范，建立一整套企业行业规范，实施文明管理，并强调协会会员必须严格遵守。

2. 会员的资格审查和登记

物业管理行业协会负责日常的会员资格申请的初审工作和登记工作。会员资格申请者，一般要通过物业管理协会的资格能力测试和审查，其测试审查的内容主要包括物业管理专业知识和对政府有关法规的理解程度，以及企业会员的物业管理专业人员是否具有高水平的专业技能等。测试审查合格后，物业管理协会应设有会员资格委员会，专门处理有分歧的资格申请。

3. 监督已登记注册会员的经营、管理、服务情况

为维护物业管理市场的有序与稳定，保护业主的合法利益，物业管理行业协会对会员的经营业务情况实行严格的监管制度，以防止企业会员违法违规。

物业管理行业协会的监管内容比较广泛，凡是与物业管理有关的业务活动情况均在其监管之列，包括财务状况、收费情况、服务质量、服务态度等各项内容的监管。物业管理行业协会有权对任何违反协会规章条例的会员责令其检查、公开赔礼道歉、罚款施以开除等处罚。





4. 调解、仲裁纠纷

当会员与业主、会员与会员发生纠纷时,物业管理行业协会负责对双方进行调解,以求解决纠纷。如果协会的调解无效,则可按程序申请有关部门仲裁或直接向人民法院起诉。

5. 物业管理知识的普及、经验的介绍、相关法律法规的宣传

物业管理行业协会负有向其会员及公众普及物业管理法律法规、专业知识教育的责任。对协会会员教育的主要内容包括:

- (1) 宣传物业管理法律法规、政策条例,教育会员依法实施物业管理。
- (2) 严格行业道德规范和管理标准,教育会员自觉约束管理服务行为。
- (3) 开展多种形式,组织培训物业管理人才。

对社会公众则可通过出版一些简单易懂、文字简洁的小册子,普及物业管理的使用、保养、维修等方面的基本知识。

物业管理行业协会还应鼓励物业服务企业创建规范管理的典型,做好文明管理典型的推荐,并协助政府房地产行政主管部门开展对物业服务企业进行年检、资质复审及等级评定等工作。

3.1.3 物业服务企业

物业服务企业是物业管理市场最基本的管理和执行机构。物业服务企业在物业管理市场中的规范管理就是加强自我制约、自我管理,其实行途径是建立企业规章制度,实施物业管理质量管理体系,规范企业人员行为,形成良好的企业文化。

企业规章制度是物业服务企业开展物业管理服务工作的依据和准绳,是企业自律性的规范,主要是规范各种岗位责任的规则、章程、程序和办法,包括领导制度(董事会制度、总经理制度),职能制度(办公室职责、开发部职责、财务部职责、业务管理部职责、工程部职责、经营服务部职责),岗位制度(管理人员岗位责任、工人岗位责任)。企业规章制度的贯彻执行,既能体现企业的素质,又是为业主提供优质服务的保证。

物业管理质量管理体系主要是指 ISO 9000 系列国际标准与 ISO 14000 环境管理体系。物业服务企业实施质量管理体系能够实行物业管理服务的规范化、程序化、标准化,促进全体员工的质量意识和素质的提升,推动物业管理服务水平的提高。

建立企业规章制度、质量管理体系应以国家和地方的法规政策,以及企业宗旨为依据,以实事求是、责权利相结合、定性与定量相结合和简明扼要为原则,在借鉴国内外物业管理成功经验的基础上制定,并在物业管理服务实践中逐步完善。

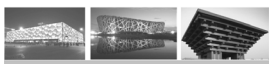
3.2 物业服务企业



案例

业主委员会雇保安驱逐物业管理公司原物业管理公司获赔

因不满物业管理,王府家庭农场小区业主委员会(以下简称业主委员会)在未解除原物业服务合同的情况下就聘用了信实达物业管理有限公司(以下简称信实达物业)进驻,并雇



保安驱逐原物业管理公司。为此原物业管理公司佳顺物业管理有限公司（简称佳顺物业）将业主委员会和信实达物业告上法庭。近日，昌平法院认定王府家庭农场业主委员会和信实达物业程序违法，赔偿佳顺物业损失 7800 余元。

佳顺物业诉称，2004 年 8 月，该公司与位于昌平北七家的王府家庭农场小区业主委员会签订了物业服务合同，约定委托管理期限 5 年。2006 年 1 月 8 日清晨 7 点，业主委员会带领自行聘用的 30 名保安员与新聘信实达物业闯进王府家庭农场小区，向佳顺物业宣布要更换物业管理公司，并将佳顺物业的保安人员强行押入面包车，拉到小区外，还非法强占了原告保安的宿舍，造成原告对讲机、自行车及宿舍内大量财物的损坏丢失。

此后，被告两名人员又闯进佳顺物业办公场所，将正在办公的人员强行架出。随后佳顺物业报警，经政府部门协调，业主委员会与信实达物业于次日撤出原告办公室。佳顺物业认为被告行为严重影响了该单位的正常工作，故起诉业主委员会和信实达物业，索赔损失 1.5 万余元。

被告辩称，佳顺物业起诉的行为是保安实施的，业主委员会无权指挥保安实施上述违法行为，应由保安公司或保安个人承担责任。同时称佳顺物业提供的物业管理服务与物业服务合同的约定严重不符，已有 2/3 业主同意解聘佳顺物业，故不同意原告的诉讼请求。

法院认为，佳顺物业与业主委员会签订的物业服务合同合法有效。业主委员会如不满意佳顺物业的物业管理服务，应通过合法程序和方式解除双方合同。本案中，被告业主委员会单方宣布解聘佳顺物业，并由信实达物业接管小区物业管理，在程序上属违法。在接管过程中，具体行为虽是由保安公司的保安所为，但保安也是业主委员会所聘用的，是受其指挥的，业主委员会应对接管过程中造成的损失进行赔偿，故判决业主委员会和信实达物业连带赔偿佳顺物业损失 7881 元。

3.2.1 物业服务企业的性质与分类

1. 物业服务企业的性质

物业服务企业是指按照物业服务合同的约定，专门进行房屋及配套的设施设备和相关场地的维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和秩序，为业主和使用人提供服务的企业。《物业管理条例》第三十二条规定，物业服务企业应当具有独立的法人资格，自主经营、独立核算、自负盈亏，独立承担民事责任。

物业服务企业具有以下性质：

（1）物业服务企业是独立的企业法人。物业服务企业所从事的物业管理活动，是为业主和使用人提供综合性服务和管理。作为一个企业，物业服务企业必须拥有一定的资金和设备，具有法人地位，能够独立完成管理服务，独立核算，自负盈亏，以自己的名义享有民事权利，承担民事责任等。

（2）物业服务企业属于服务性企业。物业服务企业本身并不制造实物产品，它主要是通过运用现代管理科学手段和先进技术，对物业的维修和养护、清洁卫生及直接为业主和使用人提供服务来达到自己的工作目标。因此，从本质上，物业服务企业所提供的主要是服务，是服务性企业。

2. 物业服务企业的分类

目前，我国存在各种类型的物业服务企业，按不同的分类标准主要有：



1) 按投资主体分类

(1) 全民所有制物业服务企业。即国有物业服务企业,企业的资产属于全民所有,即国家所有。

(2) 集体所有制物业服务企业。企业的资产属于部分劳动者集体所有。

(3) 民营物业服务企业。企业的资产属于私人投资者所有。

(4) 股份制物业服务企业。法人与法人共同投资,或法人与自然人投资组成的物业服务企业,取得法人资格,企业的资产属于投资者所有。

(5) 合资、合作、外资物业服务企业。依照中国的法律,由海外投资者与国内企业合资、合作或由海外投资者独立设立的物业服务企业。

2) 按资本组合方式及出资人承担的责任分类

(1) 公司式企业。公司是拥有资产独立存在的工商业经营实体。按股东出资形式,物业管理公司可分为有限责任公司、股份合作公司、股份有限公司等。

① 物业管理有限责任公司是指由 50 个以下股东共同出资、并以其出资额为限,对公司承担责任,公司以其全部资产对公司债务承担责任的企业法人。

② 物业管理股份有限公司是由 2 人以上 200 人以下发起人,其中须有半数以上的发起人在中国境内有住所。股份有限公司的全部资本分为等额股份,每个股东以其所持股份为限对公司承担责任,公司以其全部资产对公司债务承担责任的企业法人。

③ 物业管理股份合作公司是自愿组织、自愿合作、自愿参股、自负盈亏、按劳分配、按股分红,企业以其全部资产对企业债务承担责任。公司的股东,一般又是企业的职工。

(2) 合伙企业。合伙分为有限合伙和无限合伙。有限合伙由一个无限合伙人和一个或多个有限合伙人组成,无限合伙人承担有限合伙人投资外的全部债务与责任,有限合伙人仅以其投资对组织债务承担责任。无限合伙的全部合伙人对组织的债务均负有无限清偿责任。

(3) 独资企业。一人有限责任公司和由国家单独出资、由国务院或地方人民政府授权本级政府国有资产监督管理机关履行出资人职责的国有独资公司,以及由国外或港澳台投资者依照中国的法律,在中国建立的全部资本为国外或中国港澳台投资者所有企业。

3) 按物业服务企业与物业的产权关系分类

(1) 委托服务型物业服务企业。该类企业接受多个产权人的委托,管理楼宇或小区,其物业所有权和经营权是相分离的。

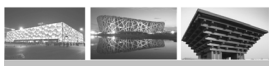
(2) 自主经营型物业服务企业。该类企业受上级公司指派,管理着其自主开发的物业。物业产权属于上级公司或该类企业,并通过经营收取租金、获取利润。其物业所有权和经营权是相统一的。

4) 按物业服务企业的运作方式分类

(1) 管理型的物业服务企业。这类企业人员适中、精干,主要承担管理部门的领导工作,其他各项服务工作,如保安、清洁、绿化等通过合同形式由物业专营服务公司承担。

(2) 顾问型的物业服务企业。这类企业由少数具有丰富物业管理服务经验的人员组成,一般不承担具体的物业管理服务业务,只是以顾问咨询的形式出现,收取顾问咨询费用。

(3) 综合型的物业服务企业。这类企业提供全方位、综合性的物业管理服务,不仅直接接手物业管理业务,从事物业管理服务工作,同时还向其他公司和个人提供顾问咨询服务,其适应性较强。



3.2.2 物业服务企业的组建与设立程序

1. 组建条件

（1）企业名称的确定。企业名称一般应由企业所在地、具体名称、经营类别、企业性质 4 个部分组成。企业名称先由申请人向工商行政管理部门和行业主管部门提出申请，经确认以后，即可作为企业名称。

（2）企业住所。民法通则第三十九条规定“法人以它的主要办事机构所在地为住所。”物业服务企业应以主要办事机构所在地为企业的住所。

（3）法定代表人。法定代表人是代表企业法人行使职权的主要负责人。

法定代表人依法在企业章程规定的职权范围内行使职权和履行义务，代表企业法人参加民事活动，对物业服务企业全面负责，接受公司成员、政府主管部门的监督。物业管理有限责任公司的法定代表人必须由董事长担任。

（4）注册资本。注册资本是企业从事经营活动、享受债权、承担债务的物质基础。

《中华人民共和国公司法》（以下简称公司法）规定，有限责任公司注册资本的最低限额为人民币三万元，股份有限公司注册资本的最低限额为人民币五百万元。法律、行政法规对股份有限公司注册资本的最低限额有较高规定的，从其规定。

《物业服务企业资质管理办法》规定，物业服务企业一级资质注册资本人民币 500 万元以上；物业服务企业二级资质注册资本人民币 300 万元以上；物业服务企业三级资质注册资本人民币 50 万元以上；

（5）公司章程。公司章程是明确企业宗旨、性质、资本状况、业务范围、经营规模、经营方式、组织机构及利益分配原则、债权债务处理方式、内部管理制度等规范性的书面文件。

（6）公司人员。《物业服务企业资质管理办法》规定，物业服务公司应有中级以上职称的专业技术管理人员，其中一级资质企业为 20 人；二级资质企业为 10 人；三级资质企业为 5 人。

物业管理有限责任公司，应由 50 人以下股东共同出资设立。股份有限公司（除国有企业改建为股份有限公司外）应有 200 人以下的发起人，并且其中半数以上发起人在中国境内有固定住所。

国家授权投资的机构和部门，可以单独设立国有独资的有限责任公司。

海外投资者，可以在我国独资设立外资性质的物业管理有限责任公司。

2. 物业服务企业的设立程序

（1）向上级主管部门提出设立物业管理公司的申请。这主要适用于自主经营型的。通常具有房屋产权的事业或企业单位，在设立物业管理公司时，需要向主管部门提出设立公司的申请。应注意的是，报经有关部门审批不是设立所有物业管理公司都要经过的法定程序。

（2）全体股东共同订立公司章程（公司的出资人在公司设立后即为公司股东，全体股东应当共同制订公司章程。

（3）申请验资。根据公司股东实际缴纳的全部出资额，包括货币、实物、工业产权、非专利技术、土地使用权等，由法定验资机构即会计师事务所进行验资，并出具证明。

（4）公司名称预先核准申请。公司的名称不仅是公司章程绝对必须记载的事项，也是公司登记的绝对必要事项。物业管理公司在向公司的登记机关申请设立公司登记之前，应向工商行政登





记主管机关提出预先核准公司名称申请。

(5) 物业服务公司的申报资料。一般应提供下列资料:

- ① 主管单位对申请物业管理公司的经营资质进行审批的报告。
- ② 设立物业管理公司的可行性报告和上级主管单位的批准文件。
- ③ 公司章程。
- ④ 公司法人代表任命书或聘任书。
- ⑤ 验资证明。
- ⑥ 注册及经营地点证明。
- ⑦ 拥有或受托管理物业的证明材料。
- ⑧ 具有专业技术职称的管理人员的资格证书或证明文件。
- ⑨ 其他有关资料。

外商投资企业(含中外合资、中外合作及外商独资),除需提供前述申报审批所需资料外,还需提供合资或合作项目议定书、合同等文件副本及有关批准文件;外商独资企业应委托所在市具有对外咨询代理资质的机构办理申请报批事项。

私营企业除补充个人身份证明和待业证明等有关资料外,其余资料大体相同。

(6) 确立物业管理公司的组织机构。物业管理公司的组织机构是对内管理事务、对外代表公司的法定机构。按照公司法的有关规定,公司在登记成立以前,必须对公司的权力机关、经营决策和业务执行、监督机关,依法做出是否设立的决定。设立时的董事、监事,应当在公司成立以前,在股东首次会议上选出或由已经确定的员工选出。

① 物业管理有限责任公司的组织机构。有限责任公司应设立股东会、董事会和监事会。股东会是公司的权力机构,选举和撤换董事,选举和撤换由股东代表担任的监事,决定公司的经营方针和投资决策等重大事项;监事会由股东会选出的监事和由公司职工民主选举产生的监事组成,是公司的监督机构;董事会是公司的经营决策机构,董事长为公司的法定代表人;有限责任公司的经理,由董事会聘任或解聘。

② 物业管理股份有限公司的组织机构。股份有限公司应设立股东代表大会、监事会和董事会。创立公司时,由发起人、认股人(或代表)举行创立大会,制定和通过公司章程,选举董事会和监事会成员,组成董事会和监事会,然后由董事会聘任总经理。

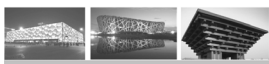
③ 物业管理公司内部组织机构设置。物业管理公司内部组织机构应根据业务范围和服务内容,从实际出发进行设置。根据物业管理服务各主要职能的要求,组织机构设置主要分为以下部门:总经理室、行政部、人力资源部、财务管理部、综合服务部、市场开发部、各物业管理处。

大型物业管理公司一般在物业管理项目(物业管理区域)设物业管理处,物业管理处一般设有客户服务部(或管理部)、环境管理部(或保洁部)、安全管理部(或公共秩序维护部)和工程保障部(或工程部)。

(7) 物业服务企业的设立登记。

在具备组建条件以后,申请物业管理公司的发起人或发起单位,写出设立物业管理公司经营资质申请报告,连同相关申请资料送交当地县级以上政府房地产行政主管部门审批。房地产行政主管部门对符合经营资质条件的申请单位核发批准文件。申请单位收到房地产行政主管部门资质审核批准文件后,再按有关规定向工商行政管理机关办理企业注册登记手续,领取企业法人营业执照。

股东的全部出资经法定的验资机构验资后,由全体股东指定的代表或共同委托的代理人向公



司登记机关申请设立公司登记，同时提交公司登记申请书、公司章程、验资证明书、公司的董事与监事名单等有关文件和证明。公司登记机关对于符合规定条件的予以登记；对不符合规定条件的不予登记。公司登记机关发给营业执照，公司即告成立。

在取得企业法人营业执照后，应按规定到当地县级以上人民政府房地产行政主管部门申办物业服务企业资质等级。根据《物业服务企业资质管理办法》相关规定，新设立的物业管理公司，其资质等级按照最低等级核定，并设一年的暂定期。

3. 相关规定

1) 《中华人民共和国公司法》

第三条规定：“公司是企业法人，有独立的法人财产，享有法人财产权。公司以其全部财产对公司的债务承担责任。有限责任公司的股东以其认缴的出资额为限对公司承担责任；股份有限公司的股东以其认购的股份为限对公司承担责任”“有限责任公司的股东以其认缴的出资额为限对公司承担责任；股份有限公司的股东以其认购的股份为限对公司承担责任。”

第六条规定：“设立公司，应当依法向公司登记机关申请设立登记。符合本法规定的设立条件的，由公司登记机关分别登记为有限责任公司或者股份有限公司；不符合本法规定的设立条件的，不得登记为有限责任公司或者股份有限公司。”“法律、行政法规规定设立公司必须报经批准的，应当在公司登记前依法办理批准手续。”“公众可以向公司登记机关申请查询公司登记事项，公司登记机关应当提供查询服务。”

第七条规定：“依法设立的公司，由公司登记机关发给公司营业执照。公司营业执照签发日期为公司成立日期。”“公司营业执照应当载明公司的名称、住所、注册资本、实收资本、经营范围、法定代表人姓名等事项。”“公司营业执照记载的事项发生变更的，公司应当依法办理变更登记，由公司登记机关换发营业执照。”

第八条规定：“依照本法设立的有限责任公司，必须在公司名称中标明有限责任公司或者有限公司字样。”“依照本法设立的股份有限公司，必须在公司名称中标明股份有限公司或者股份公司字样。”

第十条规定：“公司以其主要办事机构所在地为住所。”

第十一条规定：“设立公司必须依法制定公司章程。公司章程对公司、股东、董事、监事、高级管理人员具有约束力。”

第十三条规定：“公司法定代表人依照公司章程的规定，由董事长、执行董事或者经理担任，并依法登记。公司法定代表人变更，应当办理变更登记。”

2) 《中华人民共和国公司登记管理条例》

第二条规定：“有限责任公司和股份有限公司（以下统称公司）设立、变更、终止，应当依照本条例办理公司登记。”“申请办理公司登记，申请人应当对申请文件、材料的真实性负责。”

第三条规定：“公司经公司登记机关依法登记，领取《企业法人营业执照》，方取得企业法人资格。”“自本条例施行之日起设立公司，未经公司登记机关登记的，不得以公司名义从事经营活动。”

第四条第一款规定：“工商行政管理机关是公司登记机关。”

第九条规定：“公司的登记事项包括：（一）名称；（二）住所；（三）法定代表人姓名；（四）注册资本；（五）实收资本；（六）公司类型；（七）经营范围；（八）营业期限；（九）有限责任公司股东或者股份有限公司发起人的姓名或者名称，以及认缴和实缴的出资额、出资时





间、出资方式。”

第十条规定：“公司的登记事项应当符合法律、行政法规的规定。不符合法律、行政法规规定的，公司登记机关不予登记。”

第十一条规定：“公司名称应当符合国家有关规定。公司只能使用一个名称。经公司登记机关核准登记的公司名称受法律保护。”

第十二条规定：“公司的住所是公司主要办事机构所在地。经公司登记机关登记的公司的住所只能有一个。公司的住所应当在其公司登记机关辖区内。”

第二十二条规定：“公司申请登记的经营范围中属于法律、行政法规或者国务院决定规定在登记前须经批准的项目的，应当在申请登记前报经国家有关部门批准，并向公司登记机关提交有关批准文件。”

第二十四条规定：“公司住所证明是指能够证明公司对其住所享有使用权的文件。”

第二十五条规定：“依法设立的公司，由公司登记机关发给《企业法人营业执照》。公司营业执照签发日期为公司成立日期。公司凭公司登记机关核发的《企业法人营业执照》刻制印章，开立银行账户，申请纳税登记。”

3)《物业管理条例》

第三十二条第一款规定“从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格。”

第三十三条规定：“从事物业管理的人员应当按照国家有关规定，取得职业资格证书。”

第六十一条规定：“违反本条例的规定，物业服务企业聘用未取得物业管理职业资格证书的人员从事物业管理活动的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令停止违法行为，处5万元以上20万元以下的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。”

3.2.3 物业服务企业的权利和义务

根据《物业管理条例》和《物业服务收费管理办法》相关规定，物业服务企业的权利和义务主要有：

1. 权利

(1) 物业服务企业应当根据有关法律法规、物业服务合同和物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度，结合实际情况，制定管理办法；

(2) 按照物业服务合同和管理办法实施管理；

(3) 按照物业服务合同和有关规定收取物业服务费用；

(4) 有权制止和向有关行政主管部门报告违反治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规和规章制度的行为；

(5) 有权要求业主委员会协助履行物业服务合同；

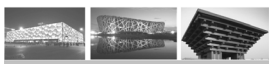
(6) 有权选聘物业专营服务企业承担专项管理业务；

(7) 可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目；

(8) 可以接受供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位的委托代收相关费用；

(9) 经业主大会的允许，可以实行多种经营。





2. 义务

- (1) 按照物业服务合同的约定，提供相应服务；
- (2) 接受业主、业主大会和业主委员会对履行物业服务合同情况的监督；
- (3) 重大的管理措施应当提交业主大会审议决定；
- (4) 接受房地产行政主管部门、有关行政主管部门及物业所在地人民政府的监督指导。
- (5) 负责编制房屋、附属设施、设备、场地等的年度维修养护计划、大中修计划和更新改造计划，并组织实施
- (6) 告知业主和使用人物业使用、改建和扩建情况。
- (7) 负责编制物业管理年度管理计划、资金使用计划和决算报告，并公布物业服务资金的收支情况；
- (8) 物业服务合同终止时，向业主委员会移交全部经营性商业用房、管理用房及物业管理的全部档案资料；
- (9) 协助做好安全防范工作，发现违反法律法规的行为，及时向有关行政主管部门报告。

3. 相关规定

1) 《中华人民共和国物权法》

第八十二条规定：“物业服务企业或者其他管理人根据业主的委托管理建筑区划内的建筑及其附属设施，并接受业主的监督。”

2) 《物业管理条例》

第三十六条规定：“物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。”“物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。”

“第三十九条 物业服务合同终止时，物业服务企业应当将物业管理用房和本条例第二十九条第一款规定的资料交还给业主委员会。”“物业服务合同终止时，业主大会选聘了新的物业服务企业的，物业服务企业之间应当做好交接工作。”

第四十条规定：“物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。”

第四十三条规定：“县级以上人民政府价格主管部门会同同级房地产行政主管部门，应当加强对物业服务收费的监督。”

第四十四条规定：“物业服务企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方约定。”

第四十五条规定：“物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。”“物业服务企业接受委托代收前款费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。”

第四十六条第一款规定：“对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，物业服务企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告。”

第四十七条第一款规定：“物业服务企业应当协助做好物业管理区域的安全防范工作。发生安全事故时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。”

第五十九条规定：“违反本条例的规定，不移交有关资料的，由县级以上地方人民政府房地





产行政主管部门责令限期改正；逾期仍不移交有关资料的，对建设单位、物业服务企业予以通报，处1万元以上10万元以下的罚款。”

第六十二条规定：“违反本条例的规定，物业服务企业将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，处委托合同价款30%以上50%以下的罚款；情节严重的，由颁发资质证书的部门吊销资质证书。委托所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。”

第六十三条规定：“违反本条例的规定，挪用专项维修资金的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门追回挪用的专项维修资金，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用数额2倍以下的罚款；物业服务企业挪用专项维修资金，情节严重的，并由颁发资质证书的部门吊销资质证书；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。”

第六十四条“违反本条例的规定，建设单位在物业管理区域内不按照规定配置必要的物业管理用房的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并处10万元以上50万元以下的罚款。”

第六十五条规定：违反本条例的规定，未经业主大会同意，物业服务企业擅自改变物业管理用房的用途的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，并处1万元以上10万元以下的罚款；有收益的，所得收益用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用。“

第六十六条规定：“违反本条例的规定，有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，并按照本条第二款的规定处以罚款；所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用：（一）擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；（二）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的；（三）擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的。”“个人有前款规定行为之一的，处1000元以上1万元以下的罚款；单位有前款规定行为之一的，处5万元以上20万元以下的罚款。”

3)《物业服务收费管理办法》

第十二条第二款、第三款规定：“物业管理企业应当向业主大会或者全体业主公布物业服务资金年度预决算并每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况。”“业主或者业主大会对公布的物业服务资金年度预决算和物业服务资金的收支情况提出质询时，物业管理企业应当及时答复。”

第十四条规定：“物业管理企业在物业服务中应当遵守国家的价格法律法规，严格履行物业服务合同，为业主提供质价相符的服务。”

第十五条规定：“业主应当按照物业服务合同的约定按时足额缴纳物业服务费用或者物业服务资金。业主违反物业服务合同约定逾期不缴纳服务费用或者物业服务资金的，业主委员会应当督促其限期缴纳；逾期仍不缴纳的，物业管理企业可以依法追缴。”“业主与物业使用人约定由物业使用人缴纳物业服务费用或者物业服务资金的，从其约定，业主负连带缴纳责任。”“物业发生产权转移时，业主或者物业使用人应当结清物业服务费用或者物业服务资金。”

第十七条规定：“物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。物业管理企业接受委托代收上述费用的，可向委托单位收取手续费，不得向业主收取手续费等额外费用。”



第二十条规定：“物业管理企业根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务，服务收费由双方约定。”

3.2.4 物业服务企业资质管理

物业服务企业资质管理制度是指行政主管部门对行业内企业的管理水平、人员素质、资金数量、业务能力等进行审查，以确认其承担业务的范围，发放相应的从业资格证书的一种制度。

物业服务企业的资质是企业实力、规模、业绩和诚信的综合反映，是国家对物业管理市场实行准入管理的重要标志。未取得物业服务企业资质证书的企业，不能开展物业管理业务。物业服务企业从事物业管理服务的资质条件包括：有符合国家规定的注册资本；有与其从事的物业管理活动相适应的专业技术人员；有一定的从事物业管理的业绩。

1. 物业服务企业资质等级标准

《物业服务企业资质管理办法》将物业服务企业划分为一级、二级、三级 3 个资质等级，并规定了物业服务企业各资质等级标准。新设立的物业服务企业，其资质等级按照最低等级核定，并设一年的暂定期。

1) 一级资质

(1) 注册资本人民币 500 万元以上；

(2) 物业管理专业人员及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员不少于 30 人。其中，具有中级以上职称的人员不少于 20 人，工程、财务等业务负责人具有相应专业中级以上职称；

(3) 物业管理专业人员按照国家有关规定取得职业资格证书；

(4) 管理两种类型以上物业，并且管理各类物业的房屋建筑面积分别占下列相应计算基数的百分比之和不低于 100%：

① 多层住宅 200 万平方米；

② 高层住宅 100 万平方米；

③ 独立式住宅（别墅）15 万平方米；

④ 办公楼、工业厂房及其他物业 50 万平方米。

(5) 建立并严格执行服务质量、服务收费等企业管理制度和标准，建立企业信用档案系统，有优良的经营管理业绩。

2) 二级资质

(1) 注册资本人民币 300 万元以上；

(2) 物业管理专业人员及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员不少于 20 人。其中，具有中级以上职称的人员不少于 10 人，工程、财务等业务负责人具有相应专业中级以上职称；

(3) 物业管理专业人员按照国家有关规定取得职业资格证书；

(4) 管理两种类型以上物业，并且管理各类物业的房屋建筑面积分别占下列相应计算基数的百分比之和不低于 100%：

① 多层住宅 100 万平方米；

② 高层住宅 50 万平方米；

③ 独立式住宅（别墅）8 万平方米；



④办公楼、工业厂房及其他物业 20 万平方米。

(5) 建立并严格执行服务质量、服务收费等企业管理制度和标准，建立企业信用档案系统，有良好的经营管理业绩。

3) 三级资质

(1) 注册资本人民币 50 万元以上；

(2) 物业管理专业人员以及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员不少于 10 人。其中，具有中级以上职称的人员不少于 5 人，工程、财务等业务负责人具有相应专业中级以上职称；

(3) 物业管理专业人员按照国家有关规定取得职业资格证书；

(4) 有委托的物业管理项目；

(5) 建立并严格执行服务质量、服务收费等企业管理制度和标准，建立企业信用档案系统。

2. 物业服务企业资质等级的管理

《物业服务企业资质管理办法》规定，物业服务企业的资质管理实行分级审批制度，经资质审查合格的企业，由资质审批部门发给相应等级的资质证书。

(1) 新设立物业服务企业。新设立的物业服务企业应当自领取营业执照之日起 30 日内，持营业执照、公司章程、验资证明、企业法定代表人的身份证明、物业管理专业人员的职业资格证书和劳动合同、管理和技术人员的职称证书和劳动合同等文件向工商注册所在地的政府房地产主管部门申请资质。

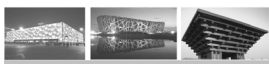
(2) 申请核定资质等级的物业服务企业。申请核定资质等级的物业服务企业，应当提交企业资质等级申报表；营业执照；企业资质证书正、副本；物业管理专业人员的职业资格证书和劳动合同，管理和技术人员的职称证书和劳动合同，工程、财务负责人的职称证书和劳动合同；物业服务合同复印件；物业管理业绩材料等材料。

(3) 资质等级管理。资质审批部门应当自受理企业申请之日起 20 个工作日内，对符合相应资质等级条件的企业核发资质证书；一级资质审批前，应当由省、自治区人民政府建设主管部门或者直辖市人民政府房地产主管部门审查，审查期限为 20 个工作日。物业服务企业取得资质证书后，不得降低企业的资质条件，并应当接受资质审批部门的监督检查。

申请核定资质等级的物业服务企业，在申请之日前一年内如有聘用未取得物业管理职业资格证书的人员从事物业管理活动；将一个物业管理区域内的全部物业管理业务一并委托给他人；挪用专项维修资金；擅自改变物业管理用房用途；擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途；擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益；擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营；物业服务合同终止时，不按照规定移交物业管理用房和有关资料；与物业管理招标人或者其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标；不履行物业服务合同，业主投诉较多，经查证属实；超越资质等级承接物业管理业务；出租、出借、转让资质证书；发生重大责任事故等行为之一，资质审批部门不能予以批准。

资质证书由国务院建设主管部门统一印制，分为正本和副本，具有同等法律效力。任何单位和个人不得伪造、涂改、出租、出借、转让资质证书。企业遗失资质证书，应当在新闻媒体上声明后，才能申请补领。

企业发生分立、合并时，应在工商行政管理部门办理变更手续后 30 日内，到原资质审批部门申请办理资质证书注销手续，并重新核定资质等级；企业的名称、法定代表人等事项发生变更



时，应在办理变更手续后 30 日内，到原资质审批部门办理资质证书变更手续；企业破产、歇业或者因其他原因终止业务活动时的，应在办理营业执照注销手续后 15 日内，到原资质审批部门办理资质证书注销手续。

3. 法律责任

1) 《物业管理条例》

第三十二条第二款规定：“国家对从事物业管理活动的企业实行资质管理制度。具体办法由国务院建设行政主管部门制定。”

第六十条规定：“违反本条例的规定，未取得资质证书从事物业管理的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门没收违法所得，并处 5 万元以上 20 万元以下的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。”“以欺骗手段取得资质证书的，依照本条第一款规定处罚，并由颁发资质证书的部门吊销资质证书。”

2) 《物业服务企业资质管理办法》

第十八条规定：“有下列情形之一的，资质审批部门或者其上级主管部门，根据利害关系人的请求或者根据职权可以撤销资质证书：（一）审批部门工作人员滥用职权、玩忽职守作出物业服务企业资质审批决定的；（二）超越法定职权作出物业服务企业资质审批决定的；（三）违反法定程序作出物业服务企业资质审批决定的；（四）对不具备申请资格或者不符合法定条件的物业服务企业颁发资质证书的；（五）依法可以撤销审批的其他情形。

第十九条规定：“物业服务企业超越资质等级承接物业管理业务的，由县级以上地方人民政府房地产主管部门予以警告，责令限期改正，并处 1 万元以上 3 万元以下的罚款。”

第二十条规定：“物业服务企业出租、出借、转让资质证书的，由县级以上地方人民政府房地产主管部门予以警告，责令限期改正，并处 1 万元以上 3 万元以下的罚款。”

第二十一条规定：“物业服务企业不按照本办法规定及时办理资质变更手续的，由县级以上地方人民政府房地产主管部门责令限期改正，可处 2 万元以下的罚款。”

3.3 业主自治组织



案例

业主如何否决业主委员会的决议

卢某系上海市松江区美丽胜景小区业主。上海市松江区美丽胜景业主委员会（以下简称美丽胜景业委会）于 2006 年 4 月 16 日成立。2006 年 4 月 16 日在美丽胜景业主大会筹备会议上，选举出了第一届美丽胜景业主委员会成员，审议通过了《业主大会议事规则》、《业主公约》。2006 年 4 月 20 日，上海市松江区房屋土地管理局给上海市松江区美丽胜景业主大会、美丽胜景业委会出具了备案证。2006 年 4 月 16 日松江区美丽胜景第一届业主大会上审议通过的《美丽胜景业主大会议事规则》第九条第二款载明，已送达的征求表决意见单，业主在规定的时间内不反馈意见或者不提出同意、反对、弃权意见的，视为同意。

该小区内共有业主 807 户，其中 10 户房屋的业主为开发商上海松江发达房地产项目开发有限公司。2008 年 3 月 27 日，美丽胜景业委会向小区内的 797 户业主（未包括开发商）





发出《美丽胜景业主大会书面表决议书》，就有关该小区内续聘杭州勤政物业管理有限公司上海松江分公司为物业服务企业，以及自 2008 年 4 月份起调整物业管理费进行表决，并要求业主在 2008 年 4 月 8 日 24 时之前将该书面表决议书投入小区门口投票箱或送/寄达美丽胜景居委会；同时还载明，根据《美丽胜景业主大会议事规则》第九条规定，在规定时间内不反馈意见的，视为同意。截至 2008 年 4 月 8 日 24 时，美丽胜景业委会共收到表决议票 297 票（其中同意票为 169 票，不同意票为 114 票，意见不明确为 14 票），无反馈意见的共有 500 户（其中遭退信的有 100 户）。该小区内总建筑面积共为 121379.50 平方米，同意票的业主建筑面积共为 25459.26 平方米，不同意票的业主建筑面积共为 16946.81 平方米，不明确票业主的建筑面积共为 1890.76 平方米，退信票业主的建筑面积共为 13869.05 平方米。2008 年 5 月 1 日，美丽胜景业委会发出 2008 年 004 号公告，就续聘物业公司和物业费调整提议表决结果予以公告，决定美丽胜景业主大会继续选聘杭州勤政物业管理有限公司上海松江分公司为本小区物业服务企业；美丽胜景物业费标准自 2008 年 4 月份起进行调整，调整内容为：多层原 0.85 元（人民币，下同）/平方米/月，调整到 1.00 元/平方米/月；复式原 1.20 元/平方米/月，调整到 1.40 元/平方米/月；别墅原 1.60 元/平方米/月，调整到 1.90 元/平方米/月。

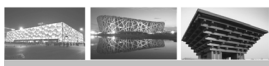
对此，该小区业主卢某提起诉讼，请求判令撤销美丽胜景业委会 2008 年 004 号公告。

法院认为，物业管理区域内全体业主组成业主大会，业主委员会是业主大会的执行机构，是全体业主集中意志的代表者，业主大会或业主委员会的决定对物业管理区域内的全体业主具有约束力。根据《中华人民共和国物权法》第七十六条第（四）项、第（六）项的规定，选聘物业服务企业及有关共有和共同管理权利的其他重大事项，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意；根据松江区美丽胜景第一届业主大会通过的《美丽胜景业主大会议事规则》第九条的规定，结合法院查明的事实，法院认为，尽管美丽胜景业委会在公告中公布的数据与在庭审中查明的数据有出入，但在美丽胜景业委会按照业主登记的联系地址寄出的表决议书中，投同意票的业主数及已送达但没有反馈意见视为同意票的业主数之和已超过该小区总业主数的半数且该部分业主的建筑面积也已超过该小区总建筑面积的半数以上，已达到法律规定的要求，据此，可以确认美丽胜景业委会作出的公告符合法律规定，应属有效。法院于 2008 年 11 月 21 日作出判决：卢某要求撤销上海市松江区美丽胜景业主委员会 2008 年 004 号公告的诉讼请求，不予支持。案件受理费人民币 80 元，由卢某负担。

法院判决后，卢某不服，申请上诉。其上诉称，《美丽胜景业主大会议事规则》在表决投票时，小区业主持有投票权的总数为 807 票，表决议票有 309 票，其中同意票仅有 293 票，所以参加投票的人数不到小区业主数的二分之一，同意票不到小区业主数的三分之二，所以上述议事规则的通过是无效的。原审法院认定的表决议票数的数量明显与事实不符。根据法律规定，选聘物业服务企业以及有关共有和共同管理权利的重大事项，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且总人数过半数的业主同意，现持同意票的户数不到小区业主数的半数，所以美丽胜景业委会的 2008 年 004 号公告是无效的。故上诉请求撤销原审判决，依法改判支持其原审诉讼请求。

被上诉人美丽胜景业委会辩称，《美丽胜景业主大会议事规则》已经过登记备案，当属有效。美丽胜景业委员根据该议事规则所作的 2008 年 004 号公告合法有效。原审法院判决正确，故要求驳回上诉，维持原判。

上诉法院认为，《美丽胜景业主大会议事规则》已审议通过，并且登记备案，美丽胜



景业委会根据该议事规则就续聘物业公司及调整物业管理费进行表决，并未违反相关法律法规的规则。现根据上述议事规则第九条之规定，投同意票的业主数及已送达但没有回馈意见视为同意票的业主数之和已超过小区总业主数半数且该部分业主的建筑面积也已超过该小区总建筑面积的半数以上，据此，美丽胜景业委会作出 2008 年 004 号公告，当属有效。现卢某以上述议事规则无效为由，要求撤销美丽胜景业委会 2008 年 004 号公告，无事实 and 法律依据，法院难以支持。原审法院对本案的判决理由已作了充分阐述，原审判决正确，应予维持。但原审法院引用《中华人民共和国物权法》第七十六条第（六）项有误，应为第（七）项。卢某的上诉请求，本院不予支持。据此，依照《中华人民共和国民事诉讼法》第一百五十三条第一款第（一）项之规定，判决如下：驳回上诉，维持原判。

3.3.1 业主

业主作为房屋的所有权人，在物业管理活动中享有成员权，即作为建筑物的一个团体组织的成员而享有的权利与承担的义务。《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》规定了业主在物业管理活动中享有的具体权利和义务。

1. 业主在物业管理活动中享有的权利

业主最基本的权利就是依法享有所拥有物业的所有权及他项权利，拥有物业管理参与权、监督权和知情权等。

（1）按照物业服务合同约定，接受物业管理服务。业主有权依据物业服务合同约定的管理服务项目标准，接受物业服务企业提供的物业管理服务。

（2）提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议。业主可以依据物业管理的有关法律法规、政策规定及管理规约，依法请求或者提议召开业主大会，并就物业管理的有关事项提出建议。

（3）提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议。业主可以通过业主大会，提出起草和修订管理规约、业主大会议事规则及物业管理制度。

（4）参加业主大会会议，行使投票权。“投票权”是指业主作为投票人的权利。业主有参加业主大会会议并行使对业主大会决定事项的投票权利。

（5）选举业主委员会委员，并享有被选举权。在物业管理活动中，业主行使权利的主要代表就是业主委员会，业主可以通过参加业主大会，行使选举业主委员会委员的权利，并享有被选举的权利。

（6）监督业主委员会的工作。业主有对业主委员会的工作进行监督的权利，如对业主委员会的工作提出批评和改进的建议等。

（7）监督物业服务企业履行物业服务合同。业主有对物业服务企业履行物业服务合同情况监督的权利，如监督物业管理和服务的水平、服务质量和收费情况等。

（8）对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权。业主可以对物业共用部位、公用设施设备和相关场地的使用情况进行了解，并提出质疑，要求物业服务企业给予答复和说明，对存在的问题提出改进建议并要求得到合理解决。





(9) 监督物业共用部位、共用设施设备专项维修资金的管理和使用。业主可以对物业共用部位、共用设施设备专项维修资金的管理和使用情况进行检查和监督,要求物业服务企业给予答复和说明。

(10) 业主有选聘、续聘和解聘物业服务企业的权利。在物业管理活动中,业主有通过业主大会行使选聘、续聘和解聘物业服务企业的权利。

(11) 法律、法规规定的其他权利。

2. 业主在物业管理活动中应履行的义务

(1) 遵守管理规约、业主大会议事规则。管理规约是一种公共契约,是全体业主共同约定、相互制约、共同遵守的有关物业使用、维护、管理及公共利益等方面的行为准则,是实行物业管理的基础和基本准则,因此,全体业主都有遵守的义务。

(2) 遵守物业管理区域内的各项规章制度。这些规章制度主要是指物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度,其目的是为了保障物业的正常使用,保护业主和物业使用人的根本利益的,因此,全体业主都有遵守的义务。

(3) 执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定。业主大会的民事行为应当由组成业主大会的全体业主共同承担。业主大会的决定对物业管理区域内的全体业主都具有约束力,每一位业主(包括投票时投反对票和弃权票的业主)都必须执行业主大会做出的决定。业主委员会是业主大会的执行机构,执行业主大会授权业主委员会所做出的决定,同样也是业主最基本的义务,也是维护业主自身利益的基本要求。但是业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的,受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

(4) 按照国家有关规定缴纳专项维修资金。要确保物业共用部位、共用设施设备的正常使用,发生毁损及时得到维修,避免其加速老化和毁损,就必须保证各项维修资金和业主大会决定分摊的费用能够及时到位。因此,业主按时和按规定缴纳专项维修资金以及按规定分摊的费用,是业主的基本义务。

(5) 按时缴纳物业管理费。物业管理费是维持物业管理区域内建筑正常使用的运行保养费用,以及治安、保洁等服务费用。如果物业管理费不能及时到位,就会造成物业管理服务质量下降,物业不能得到应有的保养和维修,因此,业主有按时缴纳物业管理费的义务。

(6) 法律、法规规定的其他义务。法律、法规规定的业主其他义务主要包括业主应当接受并服从业主委员会、物业服务企业的管理和服务的义务;应当接受物业服务企业的正常、合理、合法的管理,否则就必须承担违反物业服务合同的违约责任。

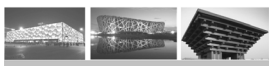
3. 相关规定

1) 《中华人民共和国物权法》

第七十条规定:“业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权,对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。”

第七十一条规定:“业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。业主行使权利不得危及建筑物的安全,不得损害其他业主的合法权益。”

第七十二条规定:“业主对建筑物专有部分以外的共有部分,享有权利,承担义务;不得以放弃权利不履行义务。”“业主转让建筑物内的住宅、经营性用房,其对共有部分享有的共有和共同管理的权利一并转让。”



第七十三条规定：“建筑区划内的道路，属于业主共有，但属于城镇公共道路的除外。建筑区划内的绿地，属于业主共有，但属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外。建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房，属于业主共有。”

第七十四条规定：“建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。”“建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。”“占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于业主共有。”

第七十五条规定：“业主可以设立业主大会，选举业主委员会。”“地方人民政府有关部门应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。”

第七十六条规定：“下列事项由业主共同决定：（一）制定和修改业主大会议事规则；（二）制定和修改建筑物及其附属设施的管理规约；（三）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；（四）选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；（五）筹集和使用建筑物及其附属设施的维修资金；（六）改建、重建建筑物及其附属设施；（七）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。”“决定前款第五项和第六项规定的事项，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意。决定前款其他事项，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。”

第七十七条规定：“业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主同意。”

第七十八条规定：“业主大会或者业主委员会的决定，对业主具有约束力。”“业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。”

第七十九条规定：“建筑物及其附属设施的维修资金，属于业主共有。经业主共同决定，可以用于电梯、水箱等共有部分的维修。维修资金的筹集、使用情况应当公布。”

第八十条规定：“建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项，有约定的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分占建筑物总面积的比例确定。”

第八十一条规定：“业主可以自行管理建筑物及其附属设施，也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。”“对建设单位聘请的物业服务企业或者其他管理人，业主有权依法更换。”

第八十二条 物业服务企业或者其他管理人根据业主的委托管理建筑区划内的建筑物及其附属设施，并接受业主的监督。

第八十三条规定：“业主应当遵守法律、法规以及管理规约。”“业主大会和业主委员会，对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费等损害他人合法权益的行为，有权依照法律、法规以及管理规约，要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失。业主对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。”

2)《物业管理条例》

第六条规定：“房屋的所有权人为业主。”“业主在物业管理活动中，享有下列权利：（一）按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务；（二）提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；（三）提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；（四）参加业主大会会议，行使投票权；（五）选举业主委员会成员，并享有被选举权；（六）监督业主委员会的工作；（七）监督物业服务企业履行物业服务合同；（八）对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；（九）监督物业共用部位、共用设施设备专项维修资金（以下简称专项维修资金）的管理和使用；（十）法律、法规规定的其他权利。”





第七条规定：“业主在物业管理活动中，履行下列义务：（一）遵守管理规约、业主大会议事规则；（二）遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；（三）执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；（四）按照国家有关规定缴纳专项维修资金；（五）按时缴纳物业服务费用；（六）法律、法规规定的其他义务。”

第十一条规定同《中华人民共和国物权法》第七十六条第一款规定。

第十二条规定：“业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式；但是，应当有物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主参加。”“业主可以委托代理人参加业主大会会议。”“业主大会决定本条例第十一条第（五）项和第（六）项规定的事项，应当经专有部分占建筑物总面积 2/3 以上的业主且占总人数 2/3 以上的业主同意；决定本条例第十一条规定的其他事项，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。”“业主大会或者业主委员会的决定，对业主具有约束力。”“业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。”

第六十七条规定：“违反物业服务合同约定，业主逾期不缴纳物业服务费用的，业主委员会应当督促其限期缴纳；逾期仍不缴纳的，物业服务企业可以向人民法院起诉。”

3)《业主大会和业主委员会指导规则》

第四条第一款规定：“业主大会或者业主委员会的决定，对业主具有约束力。”

第五条规定：“业主大会和业主委员会，对业主损害他人合法权益和业主共同利益的行为，有权依照法律、法规以及管理规约，要求停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失。”

第十三条规定：“依法登记取得或者根据物权法第二章第三节规定取得建筑物专有部分所有权的人，应当认定为业主。”“基于房屋买卖等民事法律行为，已经合法占有建筑物专有部分，但尚未依法办理所有权登记的人，可以认定为业主。”“业主的投票权数由专有部分面积和业主人数确定。”

第二十条规定：“业主拒付物业服务费，不缴存专项维修资金以及实施其他损害业主共同权益行为的，业主大会可以在管理规约和业主大会议事规则中对其共同管理权的行使予以限制。”

第二十六条第一款规定：“业主因故不能参加业主大会会议的，可以书面委托代理人参加业主大会会议。”

第二十八条规定：“业主可以书面委托的形式，约定由其推选的业主代表在一定期限内代其行使共同管理权，具体委托内容、期限、权限和程序由业主大会议事规则规定。”

3.3.2 业主大会

业主大会是业主的自治组织，是基于业主的建筑物区分所有权产生的，由全体业主组成的自治管理机构。在物业管理活动中，业主大会代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权利，履行相应的义务。业主大会不能组织与物业管理活动无关的其他活动。

1. 业主大会的职责

- （1）制定、修改管理规约和业主大会议事规则；
- （2）选举、更换业主委员会委员，监督业主委员会的工作；
- （3）制定物业服务内容、标准及物业服务收费方案；
- （4）选聘、解聘物业服务企业；





- (5) 决定专项维修资金使用、续筹方案，并监督实施；
- (6) 改建、重建建筑物及其附属设施；
- (7) 改变共有部分的用途；
- (8) 利用共有部分进行经营以及所得收益的分配与使用；
- (9) 法律法规或者管理规约确定应由业主共同决定的事项；
- (10) 对业主损害他人合法权益和业主共同利益的行为，有权依照法律、法规及管理规约，要求停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失。

2. 业主大会会议

业主大会的职责主要是通过业主大会会议的方式来实施。

- (1) 业主大会会议召开的形式。业主大会一般有两种形式：集体讨论和书面征求意见。
- (2) 召开业主大会的法定人数。无论业主大会会议采用哪种形式，应当有物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主参加。
- (3) 业主可以委托代理人参加业主大会会议。业主不能出席时，可以委托代理人出席业主大会会议，但必须办理合法的委托手续。委托代理人出席业主大会会议在委托范围内行使投票权，但不具有被选举的资格。不满 18 周岁的业主由其法定代理人出席。物业使用人可列席业主大会，但没有投票权。
- (4) 业主人数较多时可以推选业主代表参加业主大会会议。物业管理区域内业主人数较多的，可以幢、单元、楼层为单位，推选一名业主代表参加业主大会会议，推选及表决办法应当在业主大会议事规则中规定。业主可以书面委托的形式，约定由其推选的业主代表在一定期限内代其行使共同管理权，具体委托内容、期限、权限和程序由业主大会议事规则规定。
- (5) 业主大会作出决定的法定人数。业主大会做出普通决议，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意；业主大会作出特别重大事项决定，应当经专有部分占建筑物总面积 2/3 以上的业主且占总人数 2/3 以上的业主同意。业主大会作出特别重大事项决定，是指筹集和使用专项维修资金；改建、重建建筑物及其附属设施的决定。
- (6) 业主大会会议分为定期会议和临时会议。业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定由业主委员会组织召开。经专有部分占建筑物总面积 20% 以上且占总人数 20% 以上业主提议的；发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；或业主大会议事规则或者管理规约规定的其他情况。业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议。
- (7) 采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送交每一位业主；无法送达的，应当在物业管理区域内公告。凡需投票表决的，表决意见应由业主本人签名。
- (8) 召开业主大会会议应当于会前通知业主。业主大会会议召开 15 日以前应通知全体业主，业主委员会应当将会议通知及有关材料以书面形式在物业管理区域内公告。
- (9) 业主大会会议记录应当存档。业主大会会议应当由业主委员会做书面记录并存档。
- (10) 业主大会的决定应予以公告。业主大会的决定应当以书面形式在物业管理区域内及时公告。

3. 第一次业主大会召开的条件和程序

1) 第一次业主大会会议召开的条件

物业管理区域内，已交付的专有部分面积超过建筑物总面积 50% 时，建设单位应当按照物业



所在地的区、县房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府的要求，及时报送筹备首次业主大会会议所需的文件资料。

2) 第一次业主大会会议的筹备工作

(1) 当物业管理区域内已具备第一次业主大会会议召开的条件时，建设单位应当向负责业主大会成立的指导部门及时报送下列筹备首次业主大会会议所需的文件资料：物业管理区域证明；房屋及建筑物面积清册；业主名册；建筑规划总平面图；交付使用共用设施设备的证明；物业服务用房配置证明；其他有关的文件资料。

(2) 组织大会筹备组。负责业主大会成立的指导部门在收到业主提出筹备业主大会书面申请后 60 日内，负责组织、指导成立首次业主大会会议筹备组。

首次业主大会会议筹备组由业主代表、建设单位代表、街道办事处、乡镇人民政府代表和居民委员会代表组成。筹备组成员人数应为单数，其中业主代表人数不低于筹备组总人数的一半，筹备组组长由街道办事处、乡镇人民政府代表担任。

筹备组中业主代表的产生，由街道办事处、乡镇人民政府或者居民委员会组织业主推荐。筹备组应当将成员名单以书面形式在物业管理区域内公告。业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处、乡镇人民政府协调解决。建设单位和物业服务企业应当配合协助筹备组开展工作。

(3) 筹备组应当做好的筹备工作。确认并公示业主身份、业主人数以及所拥有的专有建筑面积；确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；草拟管理规约、业主大会议事规则；依法确定首次业主大会会议表决规则；制定业主委员会委员候选人产生办法，确定业主委员会委员候选人名单；制定业主委员会选举办法；完成召开首次业主大会会议的其他准备工作。

筹备组应当自组成之日起 90 日内完成筹备工作，组织召开首次业主大会会议。上述工作准备成熟后，筹备组应在首次业主大会会议召开 15 日前以书面形式在物业管理区域内公告前述内容。业主对公告内容有异议的，筹备组应当记录并作出答复。

3) 第一次业主大会召开的程序

(1) 由大会筹备组成员代表筹备组介绍大会筹备情况。

(2) 由大会筹备组成员代表筹备组介绍业主委员候选人情况，或候选人本人自我介绍。

(3) 审议、通过《业主大会议事规则》和《管理规约》。

(4) 选举产生业主委员会委员。

(5) 审议、通过与物业管理相关的特别重大事项。

在首次业主大会上，物业的建设单位还应当作出前期物业管理工作报告，物业服务企业还应当做出物业承接查验情况的报告。

4. 相关规定

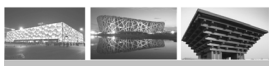
1) 《中华人民共和国物权法》

第七十五条第二款规定：“业主可以设立业主大会，选举业主委员会。”“地方人民政府有关部门应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。”

2) 《物业管理条例》

第八条规定：“物业管理区域内全体业主组成业主大会。”“业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。”

第九条规定：“一个物业管理区域成立一个业主大会。”“物业管理区域的划分应当考虑物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素。具体办法由省、自治区、直辖市制定。”



第十条规定：“同一个物业管理区域内的业主，应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府的指导下成立业主大会，并选举产生业主委员会。但是，只有一个业主的，或者业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。”

第十二条第一款规定：“业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式；但是，应当有物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主参加。”

第十三条规定：“业主大会会议分为定期会议和临时会议。”“业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。经 20% 以上的业主提议，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议。”

第十四条规定：“召开业主大会会议，应当于会议召开 15 日以前通知全体业主。”“住宅小区的业主大会会议，应当同时告知相关的居民委员会。”“业主委员会应当做好业主大会会议记录。”

第十九条规定：“业主大会、业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。”“业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府，应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。”

第二十条规定：“业主大会、业主委员会应当配合公安机关，与居民委员会相互协作，共同做好维护物业管理区域内的社会治安等相关工作。”“在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合相关居民委员会依法履行自治管理职责，支持居民委员会开展工作，并接受其指导和监督。”“住宅小区的业主大会、业主委员会作出的决定，应当告知相关的居民委员会，并认真听取居民委员会的建议。”

第六十八条规定：“业主以业主大会或者业主委员会的名义，从事违反法律、法规的活动，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚。”

3) 《业主大会和业主委员会指导规则》

第六条规定：“物业所在地的区、县房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府负责对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助，负责对业主大会和业主委员会的日常活动进行指导和监督。”

第八条规定：“物业管理区域内，已交付的专有部分面积超过建筑物总面积 50% 时，建设单位应当按照物业所在地的区、县房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府的要求，及时报送下列筹备首次业主大会会议所需的文件资料：（一）物业管理区域证明；（二）房屋及建筑物面积清册；（三）业主名册；（四）建筑规划总平面图；（五）交付使用共用设施设备的证明；（六）物业服务用房配置证明；（七）其他有关的文件资料。”

第十三条规定：“依法登记取得或者根据物权法第二章第三节规定取得建筑物专有部分所有权的人，应当认定为业主。”“基于房屋买卖等民事法律行为，已经合法占有建筑物专有部分，但尚未依法办理所有权登记的人，可以认定为业主。”“业主的投票权数由专有部分面积和业主人数确定。”

第十四条规定：“业主委员会委员候选人由业主推荐或者自荐。筹备组应当核查参选人的资格，根据物业规模、物权份额、委员的代表性和广泛性等因素，确定业主委员会委员候选人名单。”

第十五条规定：“筹备组应当自组成之日起 90 日内完成筹备工作，组织召开首次业主大会会议。”“业主大会自首次业主大会会议表决通过管理规约、业主大会议事规则，并选举产生业委





员会之日起成立。”

第十六条规定：“划分为一个物业管理区域的分期开发的建设项目，先期开发部分符合条件的，可以成立业主大会，选举产生业主委员会。首次业主大会会议应当根据分期开发的物业面积和进度等因素，在业主大会议事规则中明确增补业主委员会委员的办法。”

第十七条规定：“业主大会决定以下事项：（一）制定和修改业主大会议事规则；（二）制定和修改管理规约；（三）选举业主委员会或者更换业主委员会委员；（四）制定物业服务内容、标准以及物业服务收费方案；（五）选聘和解聘物业服务企业；（六）筹集和使用专项维修资金；（七）改建、重建建筑物及其附属设施；（八）改变共有部分的用途；（九）利用共有部分进行经营以及所得收益的分配与使用；（十）法律法规或者管理规约确定应由业主共同决定的事项。”

第十八条规定：“管理规约应当对下列主要事项作出规定：（一）物业的使用、维护、管理；（二）专项维修资金的筹集、管理和使用；（三）物业共用部分的经营与收益分配；（四）业主共同利益的维护；（五）业主共同管理权的行使；（六）业主应尽的义务；（七）违反管理规约应当承担的责任。”

第十九条规定：“业主大会议事规则应当对下列主要事项作出规定：（一）业主大会名称及相应的物业管理区域；（二）业主委员会的职责；（三）业主委员会会议事规则；（四）业主大会会议召开的形式、时间和议事方式；（五）业主投票权数的确定方法；（六）业主代表的产生方式；（七）业主大会会议的表决程序；（八）业主委员会委员的资格、人数和任期等；（九）业主委员会换届程序、补选办法等；（十）业主大会、业主委员会工作经费的筹集、使用和管理；（十一）业主大会、业主委员会印章的使用和管理。”

第二十条规定：“业主拒付物业服务费，不缴存专项维修资金以及实施其他损害业主共同权益行为的，业主大会可以在管理规约和业主大会议事规则中对其共同管理权的行使予以限制。”

第二十三条规定：“业主大会确定业主投票权数，可以按照下列方法认定专有部分面积和建筑物总面积：（一）专有部分面积按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按房屋买卖合同记载的面积计算；（二）建筑物总面积，按照前项的统计总和计算。”

第二十四条规定：“业主大会确定业主投票权数，可以按照下列方法认定业主人数和总人数：（一）业主人数，按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算。但建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算；（二）总人数，按照前项的统计总和计算。”

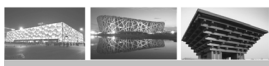
第二十五条规定：“业主大会应当在业主大会议事规则中约定车位、摊位等特定空间是否计入用于确定业主投票权数的专有部分面积。”“一个专有部分有两个以上所有权人的，应当推选一人行使表决权，但共有人所代表的业主人数为一人。”“业主为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其法定监护人行使投票权。”

第二十六条规定：“业主因故不能参加业主大会会议的，可以书面委托代理人参加业主大会会议。”“未参与表决的业主，其投票权数是否可以计入已表决的多数票，由管理规约或者业主大会议事规则规定。”

3.3.3 业主委员会

业主委员会是物业管理区域内业主大会的执行机构，按照业主大会的决定履行管理的职责。





业主委员会代表和维护物业管理区域内全体业主的合法权益，其合法权益受国家法律保护，一切活动都应当遵守国家法律、法规和物业管理制度。

1. 业主委员会的产生

业主委员会由业主大会选举产生，业主委员会委员应当是物业管理区域内的业主，并符合下列条件：①具有完全民事行为能力；②遵守国家有关法律、法规；③遵守业主大会议事规则、管理规约，模范履行行业义务；④热心公益事业，责任心强，公正廉洁；⑤具有一定的组织能力；⑥具备必要的工作时间。

业主委员会由5至11人单数组成。业主委员会委员实行任期制，每届任期不超过5年，可连选连任，业主委员会委员具有同等表决权。业主委员会应当自选举之日起7日内召开首次会议，推选业主委员会主任和副主任。

业主委员会应当自选举产生之日起30日内，向物业所在地的区、县房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府办理备案手续。业主委员会办理备案手续后，可持备案证明向公安机关申请刻制业主大会印章和业主委员会印章。业主委员会任期内，备案内容发生变更的，业主委员会应当自变更之日起30日内将变更内容书面报告备案部门。

2. 业主委员会的运作

1) 业主委员会的职责

- (1) 执行业主大会的决定和决议；
- (2) 召集业主大会会议，报告物业管理实施情况；
- (3) 与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；
- (4) 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；
- (5) 监督管理规约的实施；
- (6) 督促业主缴纳物业服务费及其他相关费用；
- (7) 组织和监督专项维修资金的筹集和使用；
- (8) 调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；
- (9) 业主大会赋予的其他职责。

2) 业主委员会的工作经费

业主委员会工作经费由全体业主承担。工作经费可以由业主分摊，也可以从物业共有部分经营所得收益中列支。工作经费的收支情况，应当定期在物业管理区域内公告，接受业主监督。工作经费筹集、管理和使用的具体办法由业主大会决定。

3) 向业主公布物业管理的有关情况和资料

- (1) 管理规约、业主大会议事规则；
- (2) 业主大会和业主委员会的决定；
- (3) 物业服务合同；
- (4) 专项维修资金的筹集、使用情况；
- (5) 物业共有部分的使用和收益情况；
- (6) 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车车位的处分情况；
- (7) 业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；
- (8) 其他应当向业主公开的情况和资料。





4) 建立工作档案

工作档案包括以下主要内容:

- (1) 业主大会、业主委员会的会议记录;
- (2) 业主大会、业主委员会的决定;
- (3) 业主大会议事规则、管理规约和物业服务合同;
- (4) 业主委员会选举及备案资料;
- (5) 专项维修资金筹集及使用账目;
- (6) 业主及业主代表的名册;
- (7) 业主的意见和建议。

5) 建立印章管理规定

业主委员会应当指定专人保管印章。使用业主大会印章,应当根据业主大会议事规则的规定或者业主大会会议的决定;使用业主委员会印章,应当根据业主委员会会议的决定。

6) 届满工作

业主委员会任期届满前3个月,应当组织召开业主大会会议,进行换届选举,并报告物业所在地的区、县房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府。

业主委员会应当自任期届满之日起10日内,将其保管的档案资料、印章及其他属于业主大会所有的财物移交新一届业主委员会。

3. 业主委员会会议

业主委员会应当按照业主大会议事规则的规定及业主大会的决定召开会议。经三分之一以上业主委员会委员的提议,应当在7日内召开业主委员会会议。业主委员会会议由主任召集和主持,主任因故不能履行职责,可以委托副主任召集。业主委员会会议应有过半数的委员出席,作出的决定必须经全体委员半数以上同意。业主委员会委员不能委托代理人参加会议。

业主委员会应当于会议召开7日前,在物业管理区域内公告业主委员会会议的内容和议程,听取业主的意见和建议。会议结束后应当制作书面记录并存档,业主委员会会议作出的决定,应当有参会委员的签字确认,并自作出决定之日起3日内在物业管理区域内公告。

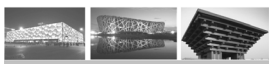
4. 业主委员会委员资格的终止与候补

1) 业主委员会委员资格自行终止

- (1) 因物业转让、灭失等原因不再是业主的;
- (2) 丧失民事行为能力的;
- (3) 依法被限制人身自由的;
- (4) 法律、法规及管理规约规定的其他情形。

2) 业主大会或者业主委员会终止业主委员会委员资格

- (1) 以书面方式提出辞职请求的;
- (2) 不履行委员职责的;
- (3) 利用委员资格谋取私利的;
- (4) 拒不履行业主义务的;
- (5) 侵害他人合法权益的;
- (6) 因其他原因不宜担任业主委员会委员的。



上述情况的业主委员会委员资格终止，由业主委员会三分之一以上委员或者持有 20% 以上投票权数的业主提议，业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，决定是否终止其委员资格。

3) 业主委员会委员资格的候选

业主委员会任期内，委员出现空缺时，应当及时补足。业主委员会委员候补办法由业主大会决定或者在业主大会议事规则中规定。业主委员会委员人数不足总数的二分之一时，应当召开业主大会临时会议，重新选举业主委员会。

4. 相关规定

1) 《物业管理条例》

第十五条规定：“业主委员会执行业主大会的决定事项，履行下列职责：（一）召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；（二）代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；（三）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；（四）监督管理规约的实施；（五）业主大会赋予的其他职责。”

第十六条规定：“业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，向物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。”“业主委员会委员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。”“业主委员会主任、副主任在业主委员会成员中推选产生。”

2) 《业主大会和业主委员会之大规则》

第三十一条规定：“业主委员会由业主大会会议选举产生，由 5 人至 11 人单数组成。业主委员会委员应当是物业管理区域内的业主，并符合下列条件：（一）具有完全民事行为能力；（二）遵守国家有关法律、法规；（三）遵守业主大会议事规则、管理规约，模范履行业主义务；（四）热心公益事业，责任心强，公正廉洁；（五）具有一定的组织能力；（六）具备必要的工作时间。”

第三十二条规定：“业主委员会委员实行任期制，每届任期不超过 5 年，可连选连任，业主委员会委员具有同等表决权。”“业主委员会应当自选举之日起 7 日内召开首次会议，推选业主委员会主任和副主任。”

第三十三条规定：“业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，持下列文件向物业所在地的区、县房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府办理备案手续：（一）业主大会成立和业主委员会选举的情况；（二）管理规约；（三）业主大会议事规则；（四）业主大会决定的其他重大事项。”

第四十二条规定：“业主大会、业主委员会工作经费由全体业主承担。工作经费可以由业主分摊，也可以从物业共有部分经营所得收益中列支。工作经费的收支情况，应当定期在物业管理区域内公告，接受业主监督。”“工作经费筹集、管理和使用的具体办法由业主大会决定。”

第四十三条规定：“有下列情况之一的，业主委员会委员资格自行终止：（一）因物业转让、灭失等原因不再是业主的；（二）丧失民事行为能力的；（三）依法被限制人身自由的；（四）法律、法规以及管理规约规定的其他情形。”

第四十五条规定：“业主委员会委员资格终止的，应当自终止之日起 3 日内将其保管的档案资料、印章及其他属于全体业主所有的财物移交业主委员会。”

第五十一条规定：“业主委员会未按业主大会议事规则的规定组织召开业主大会定期会议，或者发生应当召开业主大会临时会议的情况，业主委员会不履行组织召开会议职责的，物业所在地的区、县房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府可以责令业主委员会限期召开；





逾期仍不召开的,可以由物业所在地的居民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下组织召开。”

第五十二条规定:“按照业主大会议事规则的规定或者三分之一以上委员提议,应当召开业主委员会会议的,业主委员会主任、副主任无正当理由不召集业主委员会会议的,物业所在地的区、县房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府可以指定业主委员会其他委员召集业主委员会会议。”

第五十五条规定:“违反业主大会议事规则或者未经业主大会会议和业主委员会会议的决定,擅自使用业主大会印章、业主委员会印章的,物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正,并通告全体业主;造成经济损失或者不良影响的,应当依法追究责任人的法律责任。”

第五十六条规定:“业主委员会委员资格终止,拒不移交所保管的档案资料、印章及其他属于全体业主所有的财物的,其他业主委员会委员可以请求物业所在地的公安机关协助移交。”“业主委员会任期届满后,拒不移交所保管的档案资料、印章及其他属于全体业主所有的财物的,新一届业主委员会可以请求物业所在地的公安机关协助移交。”

第五十七条规定:“业主委员会在规定时间内不组织换届选举的,物业所在地的区、县房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府应当责令其限期组织换届选举;逾期仍不组织的,可以由物业所在地的居民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下,组织换届选举工作。”

第五十八条规定:“因客观原因未能选举产生业主委员会或者业主委员会委员人数不足总数的二分之一的,新一届业主委员会产生之前,可以由物业所在地的居民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下,代行业主委员会的职责。”

第五十九条规定:“业主大会、业主委员会作出的决定违反法律法规的,物业所在地的区、县房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正或者撤销其决定,并通告全体业主。”

第六十条规定:“业主不得擅自以业主大会或者业主委员会的名义从事活动。业主以业主大会或者业主委员会的名义,从事违反法律、法规的活动,构成犯罪的,依法追究刑事责任;尚不构成犯罪的,依法给予治安管理处罚。”

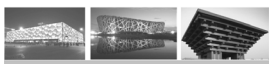
第六十一条规定:“物业管理区域内,可以召开物业管理联席会议。物业管理联席会议由街道办事处、乡镇人民政府负责召集,由区、县房地产行政主管部门、公安派出所、居民委员会、业主委员会和物业服务企业等方面的代表参加,共同协调解决物业管理中遇到的问题。”



本章小结

本章主要介绍物业服务企业、业主、业主大会、业主委员会等相关知识,其重点是物业服务企业、业主、业主大会、业主委员会权利、义务、职责等内容。

为了对物业管理行业有一个总体认识了解,学习物业管理市场管理体制相关内容时,应侧重于对政府房地产行政主管部门、物业管理行业协会主要职能的把握上。对物业服务企业的设立只要做一般性了解即可,对物业服务企业的了解,应侧重在物业服务企业资质管理内容上,学习时要对照《物业服务企业资质管理办法》,做到全面把握,重点是资质等级标准。配合业主委员会开展各项工作,协调与业主、业主委员会的关系是物业服务企业日常管理中的经常性工作,对于业主大会召开条件、业主委员会的产生方面的知识这要做一般性了解即可,侧重点是熟知业主大



会、业主委员会的职责，要对照《物业管理条例》、《业主大会和业主委员会指导规则》相关规定，做到应知应会。掌握物业服务企业、业主的权利和义务，是开展物业管理服务工作的核心与基础，学习时应做到熟读《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》有关条文，结合管理实践中的丰富案例，反复揣摩，烂熟于心。

与本章有关的法规政策：

- (1)《中华人民共和国民法通则》
- (2)《中华人民共和国物权法》
- (3)《中华人民共和国公司法》
- (4)《物业管理条例》
- (5)《物业服务企业资质管理办法》
- (6)《物业服务收费管理办法》
- (7)《前期物业管理招标投标管理暂行办法》
- (8)《业主大会和业主委员会指导规则》



复习思考题

1. 简述物业管理市场三级管理体制内涵，概括政府房地产行政主管部门的主要职能。
2. 简述物业服务企业的概念，概括物业服务企业的权利和义务。
3. 请将物业服务企业资质等级标准设计归入表格。
4. 简述业主在物业管理活动中的权利和义务。
5. 简述业主大会的职责。
6. 简述业主委员会的职责。



案例分析题

案例一：原物业管理公司拒不退出怎么办

广州市白云区松柏东街华兴苑小区由中国华兴广东实业发展公司与白天鹅房地产开发公司合作开发，落成次年楼盘已售出八成以上。1995年来，开发商广东华兴发展有限公司指派其子公司荣盛物业管理公司负责该小区业主委员会成立前的物业管理工作。2004年8月6日，华兴苑业委会正式在白云区国土房管局备案登记成立。

面对业主与荣盛物业管理公司长期以来难以解决的矛盾纠纷，业委会决定终止与荣盛物业管理公司的合作。2004年10月30日，华兴苑业委会招标方式，选聘了广东创和物业服务管理公司为该小区的新管家，并于11月1日签订了物业管理服务委托合同。荣盛物业管理公司没有参与投标，在选聘新的物业管理公司后，当华兴苑业委会通知其移交小区物业管理用房和有关资料时，荣盛物业既不配合移交，也不肯退出华兴苑，致使新的物业管理公司无法进驻。

无奈之下，华兴苑业委会只得将荣盛物业管理公司告上法庭，申请法院强制执行，令其移交并退出。你认为法院会怎样判决？





案例二：业主要求物业管理公司改门诉讼案

家住天通苑的李先生所住房屋入户门开门时正好撞向电梯门，房门挡住电梯门大约 40% 的面积。自他入住两年来，已撞人 5 次，其中 1 次赔偿受害人 200 元。从 2007 年 5 月初开始，李先生先后走访了物业管理公司、城管等部门，要求更改房门位置，杜绝撞人事件发生。但物业管理公司至今未采取任何有效措施防止撞人事件再度发生，而且拒绝承担此类事件发生后的赔偿责任。李先生认为，由于物业管理公司的不配合，业主不能消除入户门存在的潜在危险。故将物业管理公司诉至法院，要求法院判决物业管理公司配合改门行动，建一个小门，把现有的门封了，以后再发生撞人事件由物业管理公司承担责任。

你认为李先生的诉讼请求合理吗？为什么？

案例三：业主委员会成立后未获备案状告房地产行政主管部门

2005 年 7 月，共有 800 多位业主的穗花新村，有 530 位业主参与投票，选举产生了 30 名业主代表。随后，由业主代表开会通过了《业主公约》和《业主大会议事规则》，并选出了第三届业主委员会。穗花新村业主委员会成立后，共向海珠区房管分局报送了 13 份备案资料申请备案。海珠区房管分局认为该业主委员会在改选程序上存有问题，故指出问题并不予备案。2007 年 2 月 12 日，穗花新村业主委员会认为海珠区房管分局对于换届工作不予以明确指导，其行为属于行政不作为，将海珠区国土房管分局告上了法院。你认为穗花新村业主委员会的诉讼理由能成立吗？

案例四：公共绿地成了菜园子

郑州市金沙小区是 2000 年建成的，小区内有四五处公共绿地。现在，除了小区门口的绿地是草坪、花木外，2 号楼前、8 号楼前的花坛都种上了蒜苗、油菜等，花坛内还有不少草木灰。据小区内一王姓居民说，大概从 2005 年开始，就有人在公共绿地上种菜了。谁把绿地用竹篱笆圈起来，就成了谁家的“领地”。“绿地是大家的公共用地，有人圈起来就种菜，左邻右舍的，大家又不好说什么，说了也得罪人。”小区内十几位居民都表示同样的看法。

负责金沙小区物业管理的是郑州市雅洁物业管理有限公司。该公司王经理称，之前绿地上种的都是竹子，但是没多久竹子都死了，绿地就空下了，开始有居民在上边种菜。小区绿地成菜园的事，物业管理公司也很为难，多次劝阻工作都不能奏效，也确定没有解决的良策。

你认为应该怎样处理此事？法律依据是什么？

案例五：空调外机乱装影响邻居怎么办

王先生与李先生系邻居关系，2004 年 7 月，王未将其室外空调机安装在物业管理公司指定位置，而是正对李房门的位置。空调启动后，热风吹进李的房门，加之噪声影响，扰乱了李的休息。于是李一纸诉状将王告上法庭，要求拆除空调外机并赔偿精神损失。

你认为法院会如何审理本案。

第4章 物业服务合同与物业管理规约的法律规定



学习目标

通过本章学习,了解物业服务合同的概念、特征和种类;熟知有关合同的订立、效力、履行、变更、转让和终止及违约责任的基本知识。掌握物业服务合同的内容;掌握管理规约、业主手册、业主大会议事规则、物业管理规定的内容要求。

4.1 物业服务合同



案例

物业服务合同纠纷案

原告H物业管理有限公司在某市××国际广场小区实施物业管理服务,被告李女士是××国际广场小区的业主。原告与被告于2004年11月30日签订了《前期物业服务合同》,在该合同中双方明确约定:物业服务费的收取标准为每月每平方米1.10元,被告房屋面积为173.4平方米,每月应支付物业服务费190.7元,被告应按时足额向原告缴纳物业服务费。但被告从2005年5月起至2009年3月共拖欠物业服务费8962.9元,滞纳金29005.47元,合计37968.37元。经原告催缴,被告予以推脱。原告现起诉要求判令被告清还拖欠的物业服务费8962.90元及滞纳金29005.47元,合计37968.37元。

原告为支持其诉讼请求,向本院提交以下证据:

(1)前期物业服务合同一份;(2)被告欠费明细表一份;(3)欠费催款通知单一份;(4)律师函一份。

被告辩称:①所住楼层原为住宅楼,现改为办公楼,仍按住宅楼收费不合理。②服务不到位。③停车、电梯广告等相关费用由原告收取,但应归业主所有。④公共场所向外出租。⑤多次被困电梯,原告未向被告解释及道歉。⑥家中失火报警装置不管用。⑦入住四年多以来,路面积水多次反映未予处理。⑧公共收费未予公开。⑨高层楼梯照明不全。⑩保安不负责任。⑪原告在起诉状中所诉与事实不符。⑫因原告整改不到位所以拒交物业管理费。⑬即使服务到位,因系住宅改办公也应减半收取。被告未提交证据。

经原、被告举证、质证及庭审核实,法院查明如下事实:原告在××国际广场小区实施物业管理服务,被告系该小区高层住宅2栋2102号房屋业主。2004年11月30日,双方签



订《前期物业服务合同》一份,约定:由原告为被告提供物业管理,服务面积 173.4 平方米,收费标准为每月每平方米 1.1 元,每月应支付物业费 190.7 元;如原告违反合同,被告有权要求其限期改正,逾期未改给被告造成损失的,原告承担相应的法律责任;被告不按约定的收费标准和时间缴纳有关费用的,原告有权要求其补交并从逾期之日起加收应交费用千分之五的滞纳金等。合同签订后,原告为被告提供了物业管理,被告以原告物业管理不到位等为由,从 2005 年 5 月起拒交物业费,至 2009 年 3 月共拖欠物业服务费 8962.9 元。原告索要未果,遂诉至法院。

另查明:该市房产局于 2008 年 5 月 19 日向原告发放《物业管理企业资质证书》,核准原告的资质等级为三级。原告所在区物价局于 2009 年 6 月 18 日向原告发放《收费许可证》,核准其高层住宅收费标准为 1.1 元/月·平方米。

法院经审理认为:原、被告双方之间的《前期物业服务合同》系双方当事人真实意思表示,且未违反法律法规禁止性规定,合法有效,法院予以确认。合同签订后,原告如约向被告提供了物业管理,被告应当按照合同约定如期缴纳物业费。被告辩称的拒交物业费的 13 项理由中,收取广告、停车费用部分与本案不是同一法律关系,本案不予处理;关于原告管理瑕疵部分,被告未提交相应证据予以证明;关于住宅楼改办公,应减半收费部分,因原告的收费标准系由物价局核准,故被告该主张,法院不予采纳。原告的诉讼请求,物业费部分,本院予以支持;关于滞纳金部分,因合同中明确约定:“从逾期之日起加收应交费用千分之五的滞纳金”,法院支持其中的 44.8 元。

综上依照《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条第一款、《中华人民共和国合同法》第一百零九条、第一百一十四条第一款、《物业管理条例》第四十二条第一款之规定,法院判决被告于判决生效后十日内支付原告物业费 8962.9 元及滞纳金 44.8 元,共计 9007.7 元。如果未按判决指定的期间履行给付金钱义务,应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百二十九条的规定,加倍支付迟延履行期间的债务利息。案件受理费 749 元,由原告负担 572 元,被告负担 177 元。应由被告负担部分,原告已预交,不再退回,由被告于履行判决规定义务时一并付给原告。

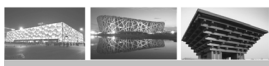
4.1.1 物业服务合同的概述

1. 物业服务合同

物业服务合同是指在物业管理活动中,物业服务企业或物业专营服务企业通过参与招标活动接受委托从事物业管理服务,为保证物业管理活动顺利实施并实现物业管理服务目的,与委托人签订的明确双方民事权利义务并共同遵守的协议。

物业服务合同是确立委托人(建设单位或业主)与物业服务企业在物业管理活动中的权利义务的法律依据。物业服务企业通过合同获得物业管理的权利,为全体业主提供服务。根据合同,物业服务企业提供相应的服务,而业主主要支付对应的物业服务费用。物业服务企业和业主之间是民事合同的双方当事人,是平等的法律主体关系,享有相应的权利和义务,适用民事法律关系的平等、自愿、公平、等价有偿和诚实信用等基本原则。

需要强调的是,本节所谈的物业服务合同不包括物业服务企业在开展管理服务、经营租赁等活动中所涉及的劳动合同、供求合同、租赁合同、居间服务合同等。



2. 物业服务合同的特征

（1）物业服务合同以权利义务关系为核心。物业服务合同以约定有关当事人在物业管理服务中的权利义务关系为核心，而其他经济合同，如房地产的开发、转让、中介等合同，均以相应的项目为核心。

（2）物业服务合同属于有偿的劳务合同。作为物业服务合同的标的与核心的物业管理服务，实质上是一种为委托人提供的带有管理、服务、经营性质的特殊劳务。物业服务企业作为经营性服务企业，为业主和使用人提供的物业管理是有偿的。

（3）物业服务合同既是诺成合同又是双务合同。只有经过要约（委托）和承诺，并在相互信任的基础上协商一致，物业服务合同才能成立。而且，物业服务合同对签约双方的权利与义务都做了明确的双向规定。

3. 物业服务合同的种类

（1）前期物业服务合同 指在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，建设单位选聘物业服务企业并与之签订的物业服务合同。

这一阶段，由于物业尚未出售或业主委员会尚未成立，所以应由建设单位（一般为房地产开发商）作为委托方与物业服务企业签订前期物业服务合同。

（2）物业服务合同 指业主大会授权业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同。

（3）物业服务分包合同 指物业服务企业，或业主大会授权业主委员会与物业专营服务企业签订的专项服务合同。

3. 合同法概述

（1）合同法的调整范围。合同法调整的范围包括：

① 平等主体之间的民事关系。

② 法人、其他组织之间的经济贸易合同关系，同时还包括自然人之间的买卖、租赁、借贷、赠与等合同关系。

③ 政府机关作为平等的主体与他方签订的合同，以及有关企事业单位之间签订的合同。

④ 有关婚姻、收养、监护等身份关系的协议，不适用《中华人民共和国合同法》（以下简称合同法）的规定。

（2）合同法的基本原则。合同法的基本原则是合同当事人在合同活动中应当遵守的基本准则，也是人民法院、仲裁机构在审理、仲裁合同纠纷时应当遵循的原则。包括平等原则；自愿原则；公平原则；诚实信用原则；遵守法律，不得损害社会公共利益原则等。

我国调整物业服务合同关系的法律法规颇多。合同法作为调整合同关系的基本法，其总则的原则规定适用于物业服务合同。《物业管理条例》对物业服务合同的有关内容也作了明确规定。

4.1.2 合同的订立、效力与履行

1. 合同订立

合同的订立，是指两个或两个以上的当事人，依法就合同的主要条款经过协商一致，达成协议的法律行为。合同当事人可以是自然人，也可以是法人或者其他组织，但都应当具有与订立合同相应的民事权利能力和民事行为能力。





2. 合同形式

合同的形式,又称为合同的方式,是当事人合意的表现形式。合同法规定,当事人订立合同,有书面形式、口头形式和其他形式。

(1) 书面形式。书面形式是指合同书、信件和数据电文(包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件)等可以有形地表现所载内容的形式。法律、行政法规规定或当事人约定采用书面形式的,应当采用书面形式。书面形式明确肯定,有据可查,对于防止争议和解决纠纷,有积极意义。书面形式是当事人最为普遍采用的一种合同形式。

(2) 口头形式。口头形式是指当事人双方就合同内容面对面或以通讯设备交谈达成协议。口头形式直接、简便、迅速,但发生纠纷时难以取证,不易分清责任。

(3) 其他形式。除了书面形式和口头形式,合同还可以采用其他形式成立。其他形式主要是指默示形式,指当事人未用语言明确表示成立,也未用书面形式签订,但根据当事人的行为或特定情形推定合同成立。如顾客将固定的货币投入自动售货机取得所需商品,则买卖合同成立。

《物业管理条例》明确规定物业服务合同应当采用书面形式。

3. 合同内容

合同的内容通过合同条款表现出来。合同的条款是合同中经双方当事人协商一致,规定双方当事人权利义务的具体条文。合同当事人的权利义务,除了法律规定的以外,主要由合同的条款确定。合同的条款是否齐备、准确,决定了合同能否成立、生效以及能否顺利地履行、实现。由于合同的类型和性质不同,合同的主要条款可能有所不同。根据合同法规定,合同的内容由当事人约定,一般应当包括以下条款:

(1) 当事人的名称或者姓名和住所。当事人是合同法律关系的主体,合同中必须把各方当事人名称或者姓名和住所都记载准确、清楚。

(2) 标的。标的是合同当事人双方权利和义务共同指向的对象。标的是合同成立的必要条件,是一切合同必备的条款。合同对标的的规定应当清楚明白,准确无误。

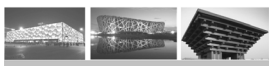
合同标的按照性质不同,分为四类:有形财产,如生产资料与生活资料,货币与有价证券等;无形财产,如商标、专利、著作权、技术秘密等;劳务,如运输合同中的运输行为,保管与仓储合同中的保管行为,接受委托进行代理、行纪、居间行为等;工作成果,如承揽合同中承担人完成的工作成果,建设工程承包人完成的建设项目,技术开发合同中研究开发人完成的研究开发成果等。

(3) 数量。数量是对标的的量的规定,如单位个数、体积、面积、长度、容积、重量等,是对标的的计量。数量必须按照国家法定计量单位计量。

(4) 质量。质量是标的的内在素质和外观形态相结合的综合指标,一般以品种、型号、规格、等级和工程项目的标准等体现出来。合同中必须对质量明确加以规定,国家有强制性标准规定的,必须按照规定的强制性标准执行。

(5) 价款或者报酬。价款或报酬是取得标的的一方当事人向对方支付的代价。价款一般指对提供财产的当事人支付的货币,如买卖合同的货款、租赁合同的租金等。报酬一般指对提供劳务或者工作成果的当事人支付的货币。

(6) 履行期限、地点和方式。履行期限是指合同中规定的一方当事人向对方当事人履行义务的时间界限。它直接关系到合同义务完成的时间,是确定合同是否按时履行的依据。履行地点是指合同的费用、风险的承担,以及确定所有权是否转移、何时转移、发生纠纷后应由何地法院管



辖的问题。履行方式是指合同当事人履行合同义务的具体做法。履行方式还包括价款或者报酬的支付方式、结算方式等。

（7）违约责任。违约责任是指合同当事人一方或者双方不履行合同或者不适当履行合同时，按照法律规定或者合同的约定应当承担的法律责任。违约责任是合同具有法律约束力的重要体现，也是保证合同履行的主要条款。

（8）解决争议的方法。解决争议的方法，是指合同当事人对合同的履行发生争议时解决的途径和方式。解决争议的方法主要有：当事人协商和解；第三人调解；仲裁；诉讼。

合同法还规定，当事人可以参照各类合同的示范文本订立合同。

4. 合同订立的方式

根据合同法规定，当事人采取要约、承诺方式订立合同。合同是当事人之间设立、变更、终止民事权利义务关系的协议，当事人对合同的内容经过协商、达成一致意见的过程，就是通过要约和承诺完成的过程。

1) 要约

要约是希望和他人订立合同的意思表示。发出要约的当事人称为要约人，要约所指向的对方当事人则称为受要约人。

（1）要约应具备的条件。

① 内容具体确定。发出要约的目的在于订立合同，要约人必须是能够确定的；受要约人一般也是特定的，但在一些场合，要约人也可以向不特定人发出要约。要约的内容必须具有足以使合同成立的主要条件，一经受要约人承诺，合同即可成立。

② 表明受要约人一旦承诺，要约人即受该要约约束。要约是一种法律行为，要约人受到要约的约束，整个要约的内容必须能够表明：如果对方接受要约，合同即告成立。

（2）要约邀请。要约邀请是希望他人向自己发出要约的意思表示。要约邀请与要约不同，要约是一个一经承诺就成立合同的意思表示；而要约邀请的目的则是邀请他人向自己发出要约，自己承诺才成立合同。要约邀请处于合同的准备阶段，没有法律约束力。实践中要约与要约邀请往往很难区别，合同法规定，寄送的价目表、拍卖公告、招标公告、招股说明书等都属于要约邀请，商业广告的内容符合要约规定的，视为要约。

（3）要约生效时间。要约到达受要约人时生效。采用数据电文形式订立合同，收件人指定特定系统接收数据电文的，该数据电文进入该特定系统的首次时间，视为到达时间。要约到达受要约人，并不是指要约一定实际送达到受要约人或者其代理人手中，要约只要送达到受要约人通常的地址、住所或者能够控制的地方（如信箱等）即为送达。反之，即使在要约送达要约人之前要约人已经知道其内容，要约也不生效。

（4）要约的撤回、撤销与失效。

① 要约撤回。要约撤回是指要约在发出后、生效前，要约人使要约不发生法律效力的意思表示。法律规定要约可以撤回，撤回要约的通知应当在要约到达受要约人之前或者与要约同时到达受要约人。

② 要约撤销。要约撤销是指要约人在要约生效后、受要约人承诺前，使要约丧失法律效力的意思表示。撤销要约的通知应当在受要约人发出承诺通知之前到达受要约人。也就是说，要约已经到达要约人，在受要约人做出承诺之前，要约人可以撤销要约。

由于撤销要约可能会给受要约人带来不利的影响。损害受要约人的利益，法律规定了两种不



得撤销要约的情形：即有下列情形之一的，邀约人确定了承诺期限或者以其他形式明示邀约不可撤销；受要约人有理由认为要约是不可撤销的，并已经为履行要约作出了准备工作。

③ 要约失效。拒绝要约的通知到达要约人；要约人依法撤销要约；承诺期限届满，受要约人未作出承诺；受要约人对要约的内容作出实质性变更。发生以上某种情况即为反要约，反要约是一个新的要约，使原要约失去效力，原要约人不再受要约的约束。

2) 承诺

承诺是受要约人同意要约的意思表示。

(1) 承诺的条件。承诺应当具备以下条件：承诺必须由受要约人作出；承诺必须向要约人作出；承诺的内容必须与要约的内容一致；承诺必须在有效期限内作出。

(2) 承诺的方式。承诺方式是指受要约人将其承诺的意思表示传达给要约人所采用的方式。一般来说，承诺应当以通知的方式作出，并且与要约方式采用同样的通知方式。但是根据交易习惯或者要约表明可以通过行为作出承诺的，也可以作为承诺的方式。

(3) 承诺的期限。承诺应当在要约确定的期限内到达要约人。要约没有确定承诺期限的，承诺应当依照下列规定到达：

① 要约以对话方式作出的，应当即时作出承诺，但当事人另有约定的除外。

② 要约以非对话方式作出的，承诺应当在合理期限内到达。受要约人超过承诺期限发出承诺的，除要约人及时通知受要约人该承诺有效外，为新要约。受约人在承诺期限内发出承诺，按照通常情形能够及时到达要约人，但因其他原因承诺到达要约人时超过承诺期限的，除了要约人及时通知受要约人因承诺超过期限不接受该承诺的以外，该承诺有效。

(4) 承诺的生效。承诺通知到达要约人时生效。承诺不需要通知的，根据交易习惯或者要约的要求作出承诺的行为时生效。采用数据电文形式订立合同的，承诺到达的时间同上述要约到达时间的规定相同，承诺也可以撤回，撤回承诺的通知应当在承诺通知到达要约人之前或者与承诺通知同时到达要约人。

合同谈判成立的过程，就是要约、新要约、再要约直到承诺的过程。

一般情况下，承诺生效时合同即告成立。但当事人采用合同书形式订立合同的，自双方当事人签字或者盖章时合同成立。当事人采用信件、数据电文等形式订立合同的，可以在合同成立之前要求签订确认书，签订确认书时合同成立。

法律、行政法规规定或者当事人约定采用书面形式订立合同，当事人未采用书面形式但一方已经履行主要义务并且对方接受的，该合同成立。采用合同书形式订立合同，在签字或者盖章之前，当事人一方已经履行主要义务并且对方接受的，该合同成立。

承诺生效的地点为合同成立的地点。采用数据电文形式订立合同的，收件人的主营业地为合同成立的地点；没有主营业地的，其经常居住地为合同成立的地点。当事人另有约定的，按照其约定。当事人采用合同书形式订立合同的，双方当事人签字或者盖章的地点为合同成立的地点。

5. 合同的效力

合同的效力即合同的法律效力，是指已经成立的合同在当事人之间产生的一定的法律约束力。有效合同对当事人具有法律约束力，国家法律予以保护，无效合同不具有法律约束力。合同法就合同的效力问题规定了有效合同、无效合同、可撤销合同、效力待定合同等四种情况。

1) 有效合同

依法成立的合同，自成立时生效。法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续生效的，



自批准、登记时生效。当事人对合同的效力可以约定附条件或者附期限，那么自条件成就或者期限届至时生效。所谓附条件的合同，是指合同的双方当事人约定某种事实状态，并以其将来发生或不发生作为合同生效或不生效的限制条件。附期限的合同是指附有将来确定到来的期限作为合同的条款，并在该期限到来时合同的效力发生或终止。

合同生效后，对合同当事人就具有法律约束力，当事人应当按照合同的约定，履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同，如果不履行合同义务或者履行合同义务不符合规定，应当承担违约责任。合同生效成立后，对当事人以外的第三人产生法律约束力。任何单位或个人都不得侵犯当事人的合同权利，不得非法阻挠当事人履行义务。

一个有效的合同，一般应具备三个条件：合同当事人具有相应的民事权利能力和民事行为能力，即主体合法；意思表示真实；不违反法律或者社会公共利益。三个条件缺一不可，否则就可能导致合同无效或可撤销。

在以下情况下，法律允许采取补救措施，使之成为有效合同：

（1）限制民事行为能力人订立的合同，经法定代理人追认后，该合同有效。相对人（即合同另一方当事人）也可以催告法定代理人在一个月内予以追认。法定代理人未作表示的，视为拒绝追认。合同被追认之前，善意相对人有撤销的权利。撤销应当以通知的方式作出。但如果是纯获利益的合同或者是与其年龄、智力、精神健康状况相适应而订立的合同，不必经法定代理人追认，合同当然有效。

（2）行为人没有代理权、超越代理权或者代理权终止后以被代理人名义订立的合同，未经被代理人追认，对被代理人不发生效力，由行为人承担责任。相对人可以催告被代理人在一个月内予以追认。被代理人未作表示的，视为拒绝追认。合同被追认之前，善意相对人有撤销的权利。撤销应当以通知的方式作出。行为人没有代理权、超越代理权或者代理权终止后以被代理人名义订立合同，相对人有理由相信行为有代理权的，该代理行为有效。法人或者其他组织的法定代表人、负责人超越权限订立的合同，除相对人知道或者应当知道其超越权限的以外，该代表行为无效。

（3）无处分权的人处分他人财产，经权利人追认或者无处分权的人订立合同后取得处分权的，该合同有效。

2) 无效合同

无效合同是指虽经当事人协商成立，但因不符合法律要求而不被法律承认和保护的合同。无效合同不具有法律约束力和不发生履行效力。无效合同自始无效。根据合同法的规定，一方以欺诈、胁迫的手段订立合同，损害国家利益；恶意串通，损害国家、集体或者第三人利益；以合法形式掩盖非法目的；损害社会公共利益；违反法律、行政法规的强制性规定，合同无效。

合同无效后，因该合同取得的财产，应当予以返还；不能返还或者没有必要返还的，应当折价补偿。有过错的一方应当赔偿对方因此所受到的损失；双方都有过错的，应当各自承担相应的责任。当事人恶意串通，损害国家、集体或者第三人利益的，因此取得的财产收归国家所有或者返还集体、第三人。

3) 可撤销合同

可撤销合同是指因合同当事人订立合同时意思表示不真实，经有撤销权的当事人行使撤销权，使已经生效的意思表示归于无效的合同。可撤销合同一般具有如下特征：可撤销合同在未被撤销前是有效的合同；可撤销合同一般是意思表示不真实的合同；可撤销合同的变更或撤销要由有撤销权的当事人通过行使撤销权来实现；可撤销合同的变更或撤销须由人民法院或仲裁机构作



出。合同法规定了三种可撤销的合同:

(1) 因重大误解订立的合同。重大误解是指当事人因对标的物等产生错误认识,致使该行为结果与自己的意思相悖,并造成较大损失的情形。重大误解直接影响到当事人所应享有的权利和承担的义务,所以经一方当事人请求,可以变更或撤销。

(2) 显失公平的合同。显失公平的合同,是指一方当事人在紧迫或者缺乏经验的情况下订立的使当事人之间的权利义务严重不对等的合同。这种合同使当事人在经济利益上严重失衡,违反了公平合理的原则。显失公平的合同应予撤销。

(3) 一方以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危订立的合同。一方以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危,使对方在违背真实意思情况下订立的合同,受害方有权请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销。与上述因欺诈、胁迫订立的无效合同相比较,二者的区别在于是否损害了国家利益。损害国家利益的为无效合同;未损害国家利益的,受欺诈、胁迫的一方可以自主决定该合同有效或撤销。

被撤销的合同,同无效合同一样,自始没有法律约束力。合同被撤销的,不影响合同中独立存在的有关解决争议方法的条款的效力。对因该合同取得的财产,应当予以返还。有过错的一方应当赔偿对方因此所受到的损失。双方都有过错的,应当各自承担相应的责任。需要注意的是,撤销权的行使是有时效和限制的。有下列情形之一的,撤销权消灭:具有撤销权的当事人自知道或者应当知道撤销事由之日起一年内没有行使撤销权;具有撤销权的当事人知道撤销事由后明确表示或者以自己的行为放弃撤销权。

4) 效力待定合同 效力待定合同,是指合同订立后尚未生效,须权利人追认后才能生效的合同。对于某些方面不符合合同生效的要件,法律允许根据情况予以补救的合同,为效力待定合同。

6. 合同的履行

合同的履行是指合同生效后,双方当事人按照合同规定的各项条款,完成各自承担的义务和实现各自享有的权利,使当事人的合同目的得以实现的行为。合同的履行是合同法律约束力的首要表现。当事人应当按照约定全面履行自己的义务。正确履行合同的結果,是使双方的权利得以实现,合同关系归于消灭。

1) 合同履行的规则

(1) 当事人就有关内容约定不明确时的履行规则。合同生效后,当事人就选题、价款或者报酬、履行地点、履行期限等内容没有约定或约定不明确的,可以协议补充;不能达成补充协议的,按照合同有关条款或者交易习惯确定。仍不能确定,适用下列规定:

① 质量要求不明确的,按照国家标准、行业标准履行;没有国家标准、行业标准的,按照通常标准或者符合合同目的的特定标准履行。

② 价款或者报酬不明确的,按照订立合同时履行地的市场价格履行;依法应当执行政府定价或者政府指导价的,按照规定履行。

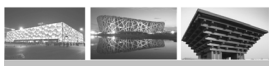
③ 履行地点不明确、给付货币的,在接受货币一方所在地履行;交付不动产的,在不动产所在地履行;其他标的,在履行义务一方所在地履行。

④ 履行期限不明确的,债务人可以随时履行,债权人也可以随时要求履行,但应当给对方必要的准备时间。

⑤ 履行方式不明确的,按照有利于实现合同目的的方式履行。

⑥ 履行费用的负担不明确的,由履行义务一方负担。





（2）执行政府定价或者政府指导价的合同的履行规则。执行政府定价或政府指导价的，在合同约定的交付期限内政府价格调整时，按照交付时的价格计价。逾期交付标的物的，遇价格上涨时，按照原价格执行；价格下降时，按照新价格执行。逾期提取标的物或者逾期付款的，遇价格上涨时，按照新价格执行；价格下降时，按照原价格执行。

（3）涉及第三人的合同履行。

① 向第三人履行的合同。向第三人履行的合同又称利他合同，指双方当事人约定，由债务人向第三人履行债务，第三人直接取得请求权的合同。债权人与债务人向第三人履行的合同，债权人可以事先征得第三人的同意，也可以不告知第三人，但债务人按照合同向第三人履行时，应当通知第三人。当事人约定由债务人向第三人履行债务的，债务人未向第三人履行债务或者履行债务不符合约定，应当由债权人承担违约责任。

② 由第三人履行的合同。由第三人履行的合同又称第三人负担的合同，指双方当事人约定债务由第三人履行的合同。该合同以债权人、债务人为合同双方当事人，第三人不是合同的当事人。第三人只负担向债权人履行，不承担合同责任。第三人同意履行后又反悔的，或者债务人事后征询第三人意见，第三人不同意向债权人履行的，或者第三人向债权人瑕疵履行的，违约责任均由债务人承担；第三人不履行的，债务人可以不代第三人履行，债务人不代为履行，应当赔偿损失；第三人瑕疵履行的，瑕疵责任由债务人承担。

2) 抗辩权的行使

抗辩权就是指的双务合同中，一方当事人在对方不履行或履行不符合约定时，依法对抗对方要求或否认对方权利主张的权利。合同法规定了同时履行抗辩权、后履行抗辩权和不安抗辩权三种。

（1）同时履行抗辩权。同时履行抗辩权是指在没有规定履行顺序的双务合同中，当事人一方在对方当事人未为对待给付以前，有权拒绝先为给付。

同时履行抗辩权的行使，需具备以下条件：基于同一双务合同；合同未明确约定履行的顺序；双方债务已届清偿期；一方当事人有证据证明应同时履行义务的对方当事人未履行或未适当履行合同；对方有履行的可能性。

同时履行抗辩权只是暂时阻止对方当事人请求权的行使，而不是永久地终止合同。当对方当事人完全履行了合同义务，同时履行抗辩权即告消灭，主张抗辩权的当事人就应当履行自己的义务。当事人因行使同时履行抗辩权致使合同迟延履行行的，迟延履行责任由对方当事人承担。

（2）后履行抗辩权。后履行抗辩权是指合同当事人互负债务，有先后履行顺序，先履行一方未履行的，后履行一方有权拒绝其履行要求。先履行一方履行债务不符合约定的，后履行一方有权拒绝其相应的履行要求。

后履行抗辩权的行使有四个条件：当事人基于同一双务合同，互负债务；当事人的履行有先后顺序；应当先履行的当事人不履行合同或不适当履行合同；后履行抗辩权属于后履行义务人所享有。

后履行抗辩权不是永久性的，它的行使只是暂时阻止了当事人请求权的行使。先履行一方的当事人如果完全履行了合同义务，则后履行抗辩权消灭，后履行当事人就应当按照合同约定履行自己的义务。

（3）不安抗辩权。不安抗辩权是指当事人互负债务，有先后履行顺序的，先履行的一方有确切证据证明另一方丧失履行债务能力时，在对方没有履行或者没有提供担保之前，有权中止合同履行的权利。合同法规定，应当先履行债务的当事人，有确切证据证明对方有下列情形之一的，



可中止履行：经营状况严重恶化；转移财产、抽逃资金，以逃避债务；丧失商业信誉；有丧失或者可丧失履行债务能力的其他情形。

不安抗辩权的成立，一般情况下会导致中止履行合同的后果。所谓中止履行合同，是指先履行合同的当事人停止履行或延期履行合同。在对方当事人恢复了履行能力或提供了相应的担保后，先履行一方当事人应当恢复合同的履行。中止履行后，如果对方在合理期限内未恢复履行能力并且未提供适当担保的，中止履行合同的一方可以解除合同。

4.1.3 合同的变更、转让和终止

1. 合同的变更

合同的变更，是指合同成立后，当事人双方根据客观情况的变化，依照法律规定的条件和程序，对原合同进行修改或者补充。合同的变更是在合同的主体不改变的前提下对合同内容或标的的变更，合同性质和标的性质并不改变。如有关标的物数量的增减、质量标准的修改、履行地点的变动、标的物包装要求的改变等，都属于合同的变更。当事人在变更合同时，也应本着协商的原则进行。当事人可以依据有关法律规定，就变更合同事项达成协议。合同变更后，变更后的内容就取代了原合同的内容，当事人就应当按照变更后的内容履行合同。为了减少在合同变更时可能发生的纠纷，当事人对合同变更的内容约定不明确的，推定为未变更。

2. 合同的转让

合同的转让有三种情况：合同权利转让、合同义务转移、权利和义务一并转让。

1) 合同权利转让

合同权利转让，又称为债权转让。是指不改变合同权利的内容，由债权人将合同权利的全部或者部分转让给第三人。这里转让权利的人称为让与人，受让权利的人称之为受让人。合同权利全部转让的，原合同关系消灭，受让人取代原债权人的地位，成为新的债权人，原债权人脱离合同关系。合同权利部分转让的，受让人作为第三人加入合同关系中，与原债权人共同享有债权。债权人转让主权利时，附属于主权利的从权利也一并转让，受让人在取得债权时，也取得与债权有关的从权利，但该从权利专属于债权人自身的除外。但有下列三种情形时，债权人不得转让合同权利：根据合同性质不得转让，如当事人信任关系订立的委托合同、赠与合同都属于合同权利不得转让的合同；根据当事人约定不得转让；依照法律规定不得转让。

2) 合同义务转移

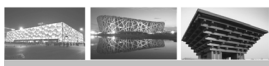
合同义务转移，是指经债权人同意，债务人将合同的义务全部或者部分转移给第三人。

债务人将合同的义务全部或者部分转移给第三人，应当经债权人同意；否则债务人转移合同义务的行为对债权人不发生效力。债务人全部转移合同义务时，新的债务人完全取代旧的债务人的地位，承担全面履行合同义务的责任，享有债务人所应享有的抗辩。债务人部分转移合同义务时，新的债务人加入原债务中，和原债务人一起向债权人履行义务。

3) 合同权利义务的一并转让

合同权利义务的一并转让，是指合同当事人一方将自己在合同中的权利和义务一并转让给第三人。

合同关系的一方当事人将权利和义务一并转让时，除了应当征得另一方当事人的同意外，还应当遵守合同法有关转让权利和义务转移的其他规定。如不得转让法律禁止转让的权利；转让合



同权利和义务时，从权利和从义务一并转让，受让人取得与债权有关的从权利和从义务，但该从权利和从义务专属于让与人自身的除外；转让合同权利和义务不影响债务人抗辩权的行使；债务人对让与人享有到期债权的，可以依法向受让人主张抵消；法律、行政法规规定应当办理批准、登记手续的，应当依照其规定办理。

3. 合同权利义务的终止

合同的权利义务终止，是指由于一定的法律事实发生，使合同权利义务归于消灭的法律现象。合同当事人双方终止合同关系，合同确立的权利、义务关系随之消灭。

根据合同法规定，有下列情形之一的，合同的权利义务将终止：

（1）债务已经按照约定履行。即债务人按照标的、质量、数量、价款或报酬、履行期限、履行地点和方式全面履行。

（2）合同解除。是指合同有效成立后，当具备法律规定的合同解除条件时，因当事人一方或双方的意思表示而使合同关系归于消灭的行为。合同解除有约定解除和法定解除两种情况：

① 约定解除。根据合同自愿原则，当事人在法律规定范围内享有自愿解除合同的权利。

② 法定解除。法定解除是指在合同成立后，没有履行或没有完全履行完毕之前，当事人在法律规定的解除条件出现时，行使解除权而使合同关系消灭。合同法规定，因不可抗力致使不能实现合同目的；在履行期限届满之前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；法律规定的其他情形，有以上情形之一的，当事人可以解除合同。

当事人一方主张解除合同时，应当通知对方。合同自通知到达对方时解除。对方有异议的，可以请求人民法院或者仲裁机构确认解除合同的效力。法律、行政法规规定解除合同应当办理。《物业管理条例》规定，前期物业服务合同可以约定期限；但是，期限未满、业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

（3）债务相互抵消。是指当事人互负到期债务，又互享债权，以自己债权充抵对方的债权，使自己的债务与对方的债务在对等数额内消灭。当事人主张抵消的，应当通知对方，通知自到达对方时生效。

（4）债务人依法将标的物提存 提存是指由于债权人的原因，债务人无法向其交付合同标的物而将该标的物交给提存机关保存，以终止合同权利义务关系的行为。合同法规定，债权人无正当理由拒绝受领；债权人下落不明；债权人死亡未确定继承人或者丧失民事行为能力未确定监护人；法律规定的其他情形。有以上情形之一，难以履行债务的，债务人可以将标的物提存。

标的物提存后，除了债权人下落不明的以外，债务人应当及时通知债权人或债权人的继承人、监护人。标的物提存后，毁损、灭失的风险由债权人承担。提存期间，标的物的孳息归债权人所有。提存费用由债权人承担。债权人领取提存物的权利，自提存之日起5年内不行使而消灭，提存物扣除存物费用后归国家所有。

（5）债权人依法免除债务 即债权人自愿放弃了全权债务人的债务即被解除。债权人免除债务人部分或者全部债务的，合同的权利义务部分或者全部终止。

（6）债权债务同归于一人 由于某种事实的发生，使一项合同中原本由一方当事人享有的债权和由另一方当事人负担的债务统归于一方当事人，使该合同的履行失去了实际意义，合同的权利义务终止。



(7) 法律规定或者当事人约定终止的其他情形。

4.1.4 违约责任

1. 违约责任的概念

违约责任即违反合同的民事责任,是指合同当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定时,依照法律规定或者合同约定所承担的法律后果。

依法成立的合同,对于当事人双方来说,都具有法律约束力。如果不履行或者履行义务不符合约定,就要承担违约责任。一般来说,违约责任的追究,要在合同履行期限届满时才能生效,因为只有在履行期限届满时才能确定债务人是否履行了合同或履行义务是否符合约定。但在合同生效后,履行期限届满前,当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行合同义务的,对方可以在履行期限届满之前要求其承担违约责任。

2. 承担违约责任的形式

违约的当事人承担违约责任的主要形式有四种:继续履行、采取补救措施、赔偿损失、支付违约金等。

(1) 继续履行。订立合同的目的是为了实际履行合同。继续履行合同,既是为了实现合同目的,又是一种违约责任。当事人一方未支付价款或者报酬的,对方可以要求其支付价款或者报酬。当事人一方不履行非金钱债务或者履行非金钱债务不符合约定的,对方可以要求履行,但有法律上或者事实上不能履行、债务的标的不适于强制履行或履行费用过高,债权人在合理期限内未要求履行等情形之一的除外。

(2) 采取补救措施。质量不符合约定的,应当按照当事人的约定承担违约责任。受损害方可以根据标的的性质以及损失的大小,合理选择要求对方采取修理、更换、退还、减少价款或者报酬等补救措施。

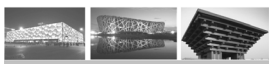
(3) 赔偿损失。当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,在履行义务或者采取补救措施后,对方还有其他损失的,应当赔偿损失。损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失,包括合同履行后可以获得的利益,但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。

当事人一方违约后,对方应当采取适当措施防止损失的扩大;没有采取适当措施致使损失扩大的,不得就扩大的损失要求赔偿。当事人因防止损失扩大而支出的合理费用,由违约方承担。

(4) 支付违约金。违约金指合同当事人一方由于不履行合同或者履行合同不符合约定时,按照合同的约定,向对方支付的一定数额的货币。为了保证合同的履行,保护自己的利益不受损失,合同当事人可以约定一方违约时向对方支付一定数额的违约金,也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。

违约金是对不能履行或者不能完全履行合同行为的一种带有惩罚性质的经济补偿手段,不论违约的当事人一方是否已经给对方造成损失,都应当支付。约定的违约金低于造成的损失的,当事人可以请求人民法院或者仲裁机构予以增加;约定的违约金过分高于损失的,当事人可以请求人民法院或者仲裁机构予以适当减少。当事人迟延履行约定违约金的,违约方支付违约金后,还应当履行债务。

当事人既约定违约金,又约定定金的,一方违约时,对方可以选择适用违约金或者定金违约



金条款。但由于二者在目的、性质、功能等方面具有共性而不能并用。当事人执行定金条款后不足以弥补所受损害的，仍可以请求赔偿损失。

3. 违约责任的免除

一般来说，在合同订立之后，如果一方当事人没有履行合同或者履行合同不符合约定，应当向对方承担违约责任。但是，当事人一方违约是由于某些无法防止的客观原因造成的，则是可以根据情况免除违约方的违约责任。合同法规定，当事人一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，并应当在合理期限内提供有关部门出具的证明。

4.1.5 物业服务合同的内容

根据《中华人民共和国合同法》、《物业管理条例》以及建设部颁布的《前期物业服务合同（示范文本）》和物业管理实际中的合同订立情况，物业服务合同主要包括以下内容：

1. 物业基本情况

物业基本情况，包括物业的名称、建成年月、类型、功能布局；物业坐落的位置；物业的东西南北四至；物业的占地面积和建筑面积。

2. 委托管理事项

委托管理事项主要阐述管理项目的性质、管理项目的组成，即具体负责哪些方面的问题，有哪些管理任务等。主要包括以下内容：

- （1）建筑物本体建筑的维修养护与更新改造。
- （2）物业共用设备、设施的使用管理、维修、养护和更新。
- （3）物业区域内市政公用设施和附属建筑物、构筑物的使用管理、维修、养护与更新。
- （4）附属配套建筑和设施，包括商业网点等的维修、养护与管理。
- （5）环境卫生管理与服务。
- （6）秩序管理与服务。
- （7）物业档案资料管理。
- （8）环境的美化与绿化管理。
- （9）供暖管理。
- （10）社区文化建设。

（11）对于业主和物业使用人房屋的自用部位、自用设施及设备的维修、养护，在当事人提出委托时应接受委托并收取合理费用。

- （12）业主或业主委员会委托的其他物业管理服务事项。

3. 管理费用

根据《物业服务收费管理办法》的有关规定，物业服务合同中的管理费用应包括：

- （1）管理费用的构成，即物业管理服务费用包括哪些项目。
- （2）管理费用的标准，即每个收费项目收费的标准。
- （3）管理费用的总额，即合计每平方米面积或每户每月（或每年）应缴纳的费用总计。
- （4）管理费用缴纳的方式与时间，即是按年缴纳、按季缴纳还是按月缴纳，是分别缴纳还是



汇总缴纳，什么时间或日期缴纳等。

- (5) 管理费用的结算，即是实报实销还是多退少补等。
- (6) 管理费用标准的调整规定，即管理费用调整的办法与依据。
- (7) 逾期缴纳管理费用的处理办法，如处罚标准与额度等。
- (8) 某些管理费用的承担责任，如房屋大中修费用如何分摊或承担等。
- (9) 专项服务和特约服务收费的标准。
- (10) 共用部位共用设施、设备维修资金的管理办法。

4. 合同双方的权利和义务

根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《业主大会和业主委员会指导规则》、《物业服务收费管理办法》等有关法律法规规定的业主与物业服务企业的权利和义务，明确合同双方的权利和义务。

5. 管理服务质量及标准的约定

根据《物业管理条例》、《全国物业管理示范住宅、大厦、工业区标准及评分细则》、《普通住宅小区物业管理服务等级标准》（试行）等有关法规规定，约定物业管理服务质量及标准。

6. 合同期限

该条款关系到委托双方责任的时间界限，要明确起止的具体时间。前期物业服务合同的期限，应按照《物业管理条例》第二十六条规定执行，即前期物业服务合同可以约定期限；但是期限未满，业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同一旦生效，前期物业服务合同即告终止。

7. 违约责任

根据民法通则、合同法、《物业管理条例》等有关法律法规规定，明确规定违约责任，订立索赔条款、约定解决索赔的基本原则、提出索赔的期限、索赔的通知方法、递交的证明文件和票据等。

8. 合同更改、补充和终止的约定

根据民法通则、合同法等有关法规规定，约定双方更改、补充和终止合同的具体规定。

9. 合同争议解决办法的约定

根据民法通则、合同法等有关法规规定，约定合同争议解决的方式和条件。

10. 约定的其他事项

一般有保密条款、转委托的限制、合同生效期限的约定等。

4.1.6 相关规定

1. 《中华人民共和国民法通则》

第三条规定：“当事人在民事活动中的地位平等。”

第四条规定：“民事活动应当遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则。”





第五十六条规定：“民事法律行为可以采取书面形式、口头形式或者其他形式。法律规定是特定形式的，应当依照法律规定。”

第五十七条规定：“民事法律行为从成立时起具有法律约束力。行为人非依法律规定或者取得对方同意，不得擅自变更或者解除。”

第五十八条规定：“下列民事行为无效：（一）无民事行为能力人实施的；（二）限制民事行为能力人依法不能独立实施的；（三）一方以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危，使对方在违背真实意思的情况下所为的；（四）恶意串通，损害国家、集体或者第三人利益的；（五）违反法律或者社会公共利益的；（六）经济合同违反国家指令性计划的；（七）以合法形式掩盖非法目的的。”“无效的民事行为，从行为开始起就没有法律约束力。”

第八十八条第一款规定：“合同的当事人应当按照合同的约定，全部履行自己的义务。”

第一百一十一条规定：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定条件的，另一方有权要求履行或者采取补救措施，并有权要求赔偿损失。”

第一百一十三条规定：“当事人双方都违反合同的，应当分别承担各自应负的民事责任。”

第一百一十五条规定：“合同的变更或者解除，不影响当事人要求赔偿损失的权利。”

第一百三十四条第一款规定：“承担民事责任的方式主要有：（一）停止侵害；（二）排除妨碍；（三）消除危险；（四）返还财产；（五）恢复原状；（六）修理、重作、更换；（七）赔偿损失；（八）支付违约金；（九）消除影响、恢复名誉；（十）赔礼道歉。”

2. 《中华人民共和国合同法》

第二条规定：“本法所称合同是平等主体的自然人、法人、其他组织之间设立、变更、终止民事权利义务关系的协议。”“婚姻、收养、监护等有关身份关系的协议，适用其他法律的规定。”

第五条规定：“当事人应当遵循公平原则确定各方的权利和义务。”

第六条规定：“当事人行使权利、履行义务应当遵循诚实信用原则。”

第八条规定：“依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同。”“依法成立的合同，受法律保护。”

第十条规定：“当事人订立合同，有书面形式、口头形式和其他形式。”“法律、行政法规规定采用书面形式的，应当采用书面形式。当事人约定采用书面形式的，应当采用书面形式。”

第十二条规定：“合同的内容由当事人约定，一般包括以下条款：（一）当事人的名称或者姓名和住所；（二）标的；（三）数量；（四）质量；（五）价款或者报酬；（六）履行期限、地点和方式；（七）违约责任；（八）解决争议的方法。”“当事人可以参照各类合同的示范文本订立合同。”

第三十六条规定：“法律、行政法规规定或者当事人约定采用书面形式订立合同，当事人未采用书面形式但一方已经履行主要义务，对方接受的，该合同成立。”

第五十二条规定：“有下列情形之一的，合同无效：（一）一方以欺诈、胁迫的手段订立合同，损害国家利益；（二）恶意串通，损害国家、集体或者第三人利益；（三）以合法形式掩盖非法目的；（四）损害社会公共利益；（五）违反法律、行政法规的强制性规定。”

第六十条规定：“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。”“当事人应当遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。”

第六十一条规定：“合同生效后，当事人就质量、价款或者报酬、履行地点等内容没有约定或者约定不明确的，可以协议补充；不能达成补充协议的，按照合同有关条款或者交易习惯确定。”



第七十七条规定：“当事人协商一致，可以变更合同。”“法律、行政法规规定变更合同应当办理批准、登记等手续的，依照其规定。”

第九十一条规定：“有下列情形之一的，合同的权利义务终止：（一）债务已经按照约定履行；（二）合同解除；（三）债务相互抵消；（四）债务人依法将标的物提存；（五）债权人免除债务；（六）债权债务同归于一人；（七）法律规定或者当事人约定终止的其他情形。”

第九十三条规定：“当事人协商一致，可以解除合同。”“当事人可以约定一方解除合同的条件。解除合同的条件成就时，解除权人可以解除合同。”

第九十四条规定：“有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；（二）在履行期限届满之前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；（五）法律规定的其他情形。”

第九十八条规定：“合同的权利义务终止，不影响合同中结算和清理条款的效力。”

第一百零七条规定：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”

第一百零八条规定：“当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行合同义务的，对方可以在履行期限届满之前要求其承担违约责任。”

第一百零九条规定：“当事人一方未支付价款或者报酬的，对方可以要求其支付价款或者报酬。”

第一百一十二条规定：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，在履行义务或者采取补救措施后，对方还有其他损失的，应当赔偿损失”

第一百一十七条规定：“因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。”“本法所称不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。”

第一百二十条规定：“当事人双方都违反合同的，应当各自承担相应的责任。”

第一百二十一条规定：“当事人一方因第三人的原因造成违约的，应当向对方承担违约责任。当事人一方和第三人之间的纠纷，依照法律规定或者按照约定解决。”

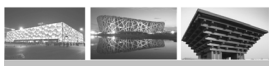
第一百二十二条规定：“因当事人一方的违约行为，侵害对方人身、财产权益的，受损害方有权选择依照本法要求其承担违约责任或者依照其他法律要求其承担侵权责任。”

第一百二十五条第一款规定：“当事人对合同条款的理解有争议的，应当按照合同所使用的词句、合同的有关条款、合同的目的、交易习惯以及诚实信用原则，确定该条款的真实意思。”

第一百二十八条规定：“当事人可以通过和解或者调解解决合同争议。”“当事人不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以根据仲裁协议向仲裁机构申请仲裁。涉外合同的当事人可以根据仲裁协议向中国仲裁机构或者其他仲裁机构申请仲裁。当事人没有订立仲裁协议或者仲裁协议无效的，可以向人民法院起诉。当事人应当履行发生法律效力的判决、仲裁裁决、调解书；拒不履行的，对方可以请求人民法院执行。”

3.《中华人民共和国物权法》

第七十六条规定：“下列事项由业主共同决定：（一）制定和修改业主大会议事规则；（二）制定和修改建筑物及其附属设施的管理规约；（三）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；（四）选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；（五）筹集和使用建筑物及其附属设施的维修资金；（六）改建、重建建筑物及其附属设施；（七）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。”“决



定前款第五项和第六项规定的事项，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意。决定前款其他事项，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。”

4. 《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体适用法律若干问题的解释》

第一条规定：“建设单位依法与物业服务企业签订的前期物业服务合同，以及业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务企业签订的物业服务合同，对业主具有约束力。业主以其并非合同当事人为由提出抗辩的，人民法院不予支持。”

第二条规定：“符合下列情形之一，业主委员会或者业主请求确认合同或者合同相关条款无效的，人民法院应予支持：（一）物业服务企业将物业服务区域内的全部物业服务业务一并委托他人而签订的委托合同；（二）物业服务合同中免除物业服务企业责任、加重业主委员会或者业主责任、排除业主委员会或者业主主要权利的条款。”“前款所称物业服务合同包括前期物业服务合同。”

第三条规定：“物业服务企业不履行或者不完全履行物业服务合同约定的或者法律、法规规定以及相关行业规范确定的维修、养护、管理和维护义务，业主请求物业服务企业承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任的，人民法院应予支持。”

第五条规定：“物业服务企业违反物业服务合同约定或者法律、法规、部门规章规定，擅自扩大收费范围、提高收费标准或者重复收费，业主以违规收费为由提出抗辩的，人民法院应予支持。”“业主请求物业服务企业退还其已收取的违规费用的，人民法院应予支持。”

第六条规定：“经书面催交，业主无正当理由拒绝缴纳或者在催告的合理期限内仍未缴纳物业费，物业服务企业请求业主支付物业费的，人民法院应予支持。物业服务企业已经按照合同约定以及相关规

第八条规定：“业主大会按照物权法第七十六条规定的程序作出解聘物业服务企业的决定后，业主委员会请求解除物业服务合同的，人民法院应予支持。”“物业服务企业向业主委员会提出物业费主张的，人民法院应当告知其向拖欠物业费的业主另行主张权利。”

第九条规定：“物业服务合同的权利义务终止后，业主请求物业服务企业退还已经预收，但尚未提供物业服务期间的物业费的，人民法院应予支持。”“物业服务企业请求业主支付拖欠的物业费的，按照本解释第六条规定处理。”

第十条规定：“物业服务合同的权利义务终止后，业主委员会请求物业服务企业退出物业服务区域、移交物业服务用房和相关设施，以及物业服务所必需的相关资料和由其代管的专项维修资金的，人民法院应予支持。”“物业服务企业拒绝退出、移交，并以存在事实上的物业服务关系为由，请求业主支付物业服务合同权利义务终止后的物业费的，人民法院不予支持。”“物业服务企业公开作出的服务承诺及制定的服务细则，应当认定为物业服务合同的组成部分。”

5. 《物业管理条例》

第二十一条规定：“在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，建设单位选聘物业服务企业的，应当签订书面的前期物业服务合同。”

第二十六条规定：“前期物业服务合同可以约定期限；但是，期限未满、业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。”





第三十五条规定：“业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业订立书面的物业服务合同。”“物业服务合同应当对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。”

第三十六条规定：“物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。”“物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。”

第四十条规定：“物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。”

第四十四条规定：“物业服务企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方约定。”

6. 《业主大会和业主委员会指导规则》

第三十五条规定：“业主委员会履行以下职责：（一）执行业主大会的决定和决议；（二）召集业主大会会议，报告物业管理实施情况；（三）与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；（四）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；（五）监督管理规约的实施；（六）督促业主缴纳物业服务费及其他相关费用；（七）组织和监督专项维修资金的筹集和使用；（八）调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；（九）业主大会赋予的其他职责。”

第三十六条规定：“业主委员会应当向业主公布下列情况和资料：（一）管理规约、业主大会议事规则；（二）业主大会和业主委员会的决定；（三）物业服务合同；（四）专项维修资金的筹集、使用情况；（五）物业共有部分的使用和收益情况；（六）占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车车位的处分情况；（七）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；（八）其他应当向业主公开的情况和资料。”

第四十条规定：“业主委员会应当建立工作档案，工作档案包括以下主要内容：（一）业主大会、业主委员会的会议记录；（二）业主大会、业主委员会的决定；（三）业主大会议事规则、管理规约和物业服务合同；（四）业主委员会选举及备案资料；（五）专项维修资金筹集及使用账目；（六）业主及业主代表的名册；（七）业主的意见和建议。”

4.2 物业管理规约规定

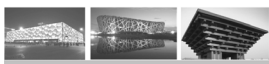


案例

业主擅自封闭平台违反约定仍赢官司

黄某的房屋客厅北侧窗外凹入处是一个小平台，这个平台没有任何特殊用途，只能用来放空调室外机。黄某所在13楼2层10户业主的房屋北侧均有同样的平台。大家认为平台为窃贼提供了落脚地、危及自身安全，多次向小区物业管理公司书面申请要求封闭，但物业服务公司没有答复。之后，黄某等10户业主用相同的塑钢窗封闭了平台。

物业服务公司把黄某告到法院，要求黄某马上拆除铝塑窗，恢复外墙原状。物业服务公司对胜诉有十足的把握，他们认为，黄某擅自用铝塑窗封闭平台，侵犯了该楼房全体业主对



公共部位的所有权，改变了房屋及配套设施的外观，违犯了《住宅室内装饰装修管理办法》，又违反了双方签订的业主公约（管理规约）“未经政府有关部门批准和业主委员会、相邻业主同意，擅自改变房屋结构、外貌和用途”的规定。但判决结果出乎物业服务公司的意料，法院审理后驳回了物业服务公司的诉讼请求。

人民法院审理案件应当依据法律，因为法律具有一般普遍性的特点。适用法律处理个案，能够保证“同等情形应当为类似处理”这一基本的平等原则。但是，正因为法律具有一般普遍性的特点，仅仅依据法律不可能准确、妥当地处理每个案件，所以它无法完全适应个案的特殊情况，这就需要用“衡平”来弥补法律的缺陷。所谓“衡平”，是指就个案具体情形为最妥当裁判的法律原则。适用衡平原则一方面要就个案的具体情形，分别考虑各方当事人行为的目的、方式、结果，加以对比评判，看何者更合情理；另外，应当分析法律规范的意旨，对当事人的利益状态加以衡量，看是否能使当事人之间的利益达到法律规范所要求的平衡。

具体到本案，就业主而言：首先，封闭平台是为了消除安全隐患，而非占用获益；其次，曾多次和物业服务公司协商，并提交了书面申请，之后 10 户业主统一行动，用同样的材料封闭平台；最后，封闭后的平台，对楼的结构和外观没有任何不良影响，也不妨害任何人的使用利益。业主的行为虽然在表面上违反了业主公约，但论其行为目的、方式和结果，都合情合理。

就物业服务公司而言：首先，平台存在危险隐患，但物业服务公司对此没有任何应对方案；其次，当业主与之协商并提交申请时，没有证据显示物业服务公司明确告知业主不许封闭平台，或对业主的要求作出正式答复；次之，业主施工过程中，物业服务公司没有采取任何方式及时加以阻止，以避免业主遭受损失；最后，物业服务公司要求业主拆除封闭窗，除了没有经过批准的理由之外，再无其他理由，平台封闭对物业服务公司没有造成任何损失。可见，物业服务公司没有考虑到业主的正当利益和合理要求，只考虑自己管理方便，并无任何有效方案消除业主面临的安全隐患。

最后，就当事人之间的利益衡量而言：业主公约之所以规定“未经批准不得擅自更改房屋结构外貌”，目的显然在于防止私搭乱建、占用公共部分、影响楼房的外观和使用。而平台除了放置业主的空调室外机并无其他用途，封闭平台对楼的外观和使用没有影响。因此拆除封闭窗，除了会给业主造成经济损失，使业主重新面临安全隐患之外，不会给任何人带来利益。

综上所述，业主公约中虽然有“未经批准不得擅自更改房屋外貌”的规定，但当事人的行为以及其利益衡量确实存在着特殊之处，因此不能按一般的法律规定处理。法院根据本案的实际情况“衡平”了双方当事人之间的利益，判决更显公正公平。

4.2.1 管理规约

管理规约，即业主公约，是全体业主共同订立的有关物业的共有部分和共同事务管理的协议，是对有关物业的使用、维护、管理；专项维修资金的筹集、管理和使用；物业共用部分的经营与收益分配；业主共同利益的维护；业主共同管理权的行使；业主应尽的义务；违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定，对全体业主和使用人具有约束力。业主转让或者出租物业时，应当将管理规约作为物业转让合同或者租赁合同的附件，对受让人或者承租人具有同





等约束力。管理规约一般按照国家建设部2004年9月统一制定的《业主临时公约（示范文本）》，由业主大会根据物业辖区实际情况进行修改和补充，向物业所在地的区、县房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府办理备案手续。管理规约不得与国家法律、法规和规章相抵触。

按照管理规约订立的不同阶段，管理规约分为临时管理规约和管理规约。

临时管理规约是建设单位按照国家有关物业管理的法规政策，依照建设部《业主临时公约（示范文本）》的基本内容，结合准备销售物业的实际情况，制定的管理规约。

管理规约是业主大会授权业主委员会按照国家有关物业管理的法规政策，依照建设部《业主临时公约（示范文本）》的基本内容，结合物业辖区的实际情况，制定的管理规约。

管理规约主要内容有：

- （1）物业的使用、维护、管理；
- （2）专项维修资金的筹集、管理和使用；
- （3）物业共用部分的经营与收益分配；
- （4）业主共同利益的维护；
- （5）业主共同管理权的行使；
- （6）业主应尽的义务；
- （7）违反管理规约应当承担的责任。

4.2.2 业主手册

业主手册，也称业主守则、住户手册，是由物业服务企业根据管理规约及政府的有关法规制定的有关业主应遵守的管理规则。业主手册较为详尽地确定住户应遵守的管理规定、住户的权利和义务、物业服务企业的职责权限、违规处罚以及其他应注意事项等内容。制定业主手册时应注意内容要合法，尤其处罚部分应注意是否拥有处罚权。

业主手册主要内容有：

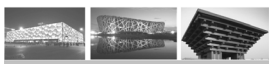
- （1）物业概况。包括物业简介、物业的地理位置、物业的住户：数、物业公共及附属配套设施等情况介绍。
- （2）物业的管理。物业服务企业、项目管理处、业主委员会、管理费用等情况介绍。
- （3）业主和使用人须知。业主和使用人的权利和义务、业主和使用人的权益和责任、约束性条款。
- （4）日常管理和维修的内容。房屋的管理和维修、公共设施及配套附属设施的管理与维修、清洁卫生、公共秩序维护、庭园绿化、车辆停放、消防安全。

4.2.3 业主大会议事规则

业主大会议事规则是就业主大会的议事方式、表决程序、业主委员会的组成和成员任期等事项作出约定。业主大会制定、修改、补充的业主大会议事规则，需向物业所在地的区、县房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府办理备案手续。

业主大会议事规则主要内容有：

- （1）制定依据；
- （2）业主大会的组成；
- （3）业主大会宗旨；



- (4) 物业管理区域基本情况；
- (5) 业主大会议事内容；
- (6) 业主大会会议形式；
- (7) 业主代表的职责；
- (8) 业主大会表决形式；
- (9) 召开业主大会会议的条件；
- (10) 召开业主大会会议的程序；
- (11) 业主投票权的确定；
- (12) 业主委员会职责；
- (13) 业主委员会委员条件；
- (14) 业主委员会组成和任期；
- (15) 业主委员会会议；
- (16) 业主委员会印章的使用管理；
- (17) 业主大会档案资料管理；
- (18) 业主委员会活动经费；
- (19) 业主大会议事规则的生效。

4.2.4 物业管理规定

物业管理规定是由物业服务企业制定的一份综合性的管理文件，是各项专业管理的依据。制定管理规定的目的是为了规范的行为，监督管理人员的工作质量，保障物业、公共设备和设施的正常使用，创造一个安全、方便、文明、舒适的工作环境或生活环境。业主和使用人、物业服务企业员工都必须遵守执行。

物业管理规定由一系列具体到某一方面的管理规定所组成。物业管理规定的主要内容包括：公共秩序维护规定、消防管理规定、电视监控管理规定、机动车辆管理规定、非机动车辆管理规定、进出物品管理规定、清洁卫生管理规定、绿化管理规定、楼宇维修养护管理规定、设备养护管理规定、室内装修管理规定、电梯使用管理规定、禁止违章用地及违章搭建管理规定、费用分摊与缴纳管理规定、物业服务项目管理规定等。

4.2.5 相关规定

1. 《中华人民共和国物权法》

第七十六条规定：“下列事项由业主共同决定：（一）制定和修改业主大会议事规则；（二）制定和修改建筑物及其附属设施的管理规约；（三）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；（四）选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；（五）筹集和使用建筑物及其附属设施的维修资金；（六）改建、重建建筑物及其附属设施；（七）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。”“决定前款第五项和第六项规定的事项，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二的业主同意。决定前款其他事项，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。”

第八十三条第一款规定：“业主应当遵守法律、法规以及管理规约。”



2. 《物业管理条例》

第十一条规定：“下列事项由业主共同决定：（一）制定和修改业主大会议事规则；（二）制定和修改管理规约；（三）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；（四）选聘和解聘物业服务企业；（五）筹集和使用专项维修资金；（六）改建、重建建筑物及其附属设施；（七）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。”

第十二条规定：“业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式；但是，应当有物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主参加。”“业主可以委托代理人参加业主大会会议。”“业主大会决定本条例第十一条第（五）项和第（六）项规定的事项，应当经专有部分占建筑物总面积 2/3 以上的业主且占总人数 2/3 以上的业主同意；决定本条例第十一条规定的其他事项，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。”

第十七条规定：“管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。”“管理规约应当尊重社会公德，不得违反法律、法规或者损害社会公共利益。”“管理规约对全体业主具有约束力。”

第十八条规定：“业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主委员会的组成和成员任期等事项作出约定。”

第二十二条规定：“建设单位应当在销售物业之前，制定临时管理规约，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反临时管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。”“建设单位制定的临时管理规约，不得侵害物业买受人的合法权益。”

3. 《业主大会和业主委员会指导规则》

第五条规定：“业主大会和业主委员会，对业主损害他人合法权益和业主共同利益的行为，有权依照法律、法规以及管理规约，要求停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失。”

第十二条规定：“筹备组应当做好以下筹备工作……（三）草拟管理规约、业主大会议事规则……”“前款内容应当在首次业主大会会议召开 15 日前以书面形式在物业管理区域内公告。业主对公告内容有异议的，筹备组应当记录并作出答复。”

第十五条第二款规定：“业主大会自首次业主大会会议表决通过管理规约、业主大会议事规则，并选举产生业主委员会之日起成立。”

第十六条规定：“划分为一个物业管理区域的分期开发的建设项目，先期开发部分符合条件的，可以成立业主大会，选举产生业主委员会。首次业主大会会议应当根据分期开发的物业面积和进度等因素，在业主大会议事规则中明确增补业主委员会委员的办法。”

第十七条规定：“业主大会决定以下事项：（一）制定和修改业主大会议事规则；（二）制定和修改管理规约……（十）法律法规或者管理规约确定应由业主共同决定的事项。”

第十八条规定：“管理规约应当对下列主要事项作出规定：（一）物业的使用、维护、管理；（二）专项维修资金的筹集、管理和使用；（三）物业共用部分的经营与收益分配；（四）业主共同利益的维护；（五）业主共同管理权的行使；（六）业主应尽的义务；（七）违反管理规约应当承担的责任。”

第十九条规定：“业主大会议事规则应当对下列主要事项作出规定：（一）业主大会名称及相应的物业管理区域；（二）业主委员会的职责；（三）业主委员会议事规则；（四）业主大会会议召开的形式、时间和议事方式；（五）业主投票权数的确定方法；（六）业主代表的产生方式；（七）业主



大会会议的表决程序；（八）业主委员会委员的资格、人数和任期等；（九）业主委员会换届程序、补选办法等；（十）业主大会、业主委员会工作经费的筹集、使用和管理；（十一）业主大会、业主委员会印章的使用和管理。”

第二十条规定：“业主拒付物业服务费，不缴存专项维修资金以及实施其他损害业主共同权益行为的，业主大会可以在管理规约和业主大会议事规则中对其共同管理权的行使予以限制。”

第二十一条第二款、第三款规定：“业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定由业主委员会组织召开。”“有下列情况之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：（一）经专有部分占建筑物总面积 20% 以上且占总人数 20% 以上业主提议的；（二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；（三）业主大会议事规则或者管理规约规定的其他情况。”

第二十五条第一款规定：“业主大会应当在业主大会议事规则中约定车位、摊位等特定空间是否计入用于确定业主投票权数的专有部分面积。”

第二十六条第二款规定：“未参与表决的业主，其投票权数是否可以计入已表决的多数票，由管理规约或者业主大会议事规则规定。”

第二十七条规定：“物业管理区域内业主人数较多的，可以幢、单元、楼层为单位，推选一名业主代表参加业主大会会议，推选及表决办法应当在业主大会议事规则中规定。”

第二十八条规定：“业主可以书面委托的形式，约定由其推选的业主代表在一定期限内代其行使共同管理权，具体委托内容、期限、权限和程序由业主大会议事规则规定。”

第三十一条规定：“业主委员会由业主大会会议选举产生，由 5 人至 11 人单数组成。业主委员会委员应当是物业管理区域内的业主，并符合下列条件……（三）遵守业主大会议事规则、管理规约，模范履行业主义务……”

第三十三条规定：“业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，持下列文件向物业所在地的区、县房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府办理备案手续：（一）业主大会成立和业主委员会选举的情况；（二）管理规约；（三）业主大会议事规则；（四）业主大会决定的其他重大事项。”

第三十五条规定：“业主委员会履行以下职责……（五）监督管理规约的实施；……（八）调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；（九）业主大会赋予的其他职责。”

第三十六条规定：“业主委员会应当向业主公布下列情况和资料：（一）管理规约、业主大会议事规则……”

第三十七条规定：“业主委员会应当按照业主大会议事规则的规定及业主大会的决定召开会议。经三分之一以上业主委员会委员的提议，应当在 7 日内召开业主委员会会议。”

第四十条规定：“业主委员会应当建立工作档案，工作档案包括以下主要内容：……（三）业主大会议事规则、管理规约和物业服务合同……”

第四十一条第二款规定：“使用业主大会印章，应当根据业主大会议事规则的规定或者业主大会会议的决定；使用业主委员会印章，应当根据业主委员会会议的决定”

第四十三条规定：“有下列情况之一的，业主委员会委员资格自行终止：（一）因物业转让、灭失等原因不再是业主的；（二）丧失民事行为能力的；（三）依法被限制人身自由的；（四）法律、法规及管理规约规定的其他情形。”

第四十六条规定：“业主委员会任期内，委员出现空缺时，应当及时补足。业主委员会委员候补办法由业主大会决定或者在业主大会议事规则中规定。业主委员会委员人数不足总数的二分之一时，应当召开业主大会临时会议，重新选举业主委员会。”





第五十一条规定：“业主委员会未按业主大会议事规则的规定组织召开业主大会定期会议，或者发生应当召开业主大会临时会议的情况，业主委员会不履行组织召开会议职责的，物业所在地的区、县房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府可以责令业主委员会限期召开；逾期仍不召开的，可以由物业所在地的居民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下组织召开。”

第五十二条规定：“按照业主大会议事规则的规定或者三分之一以上委员提议，应当召开业主委员会会议的，业主委员会主任、副主任无正当理由不召集业主委员会会议的，物业所在地的区、县房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府可以指定业主委员会其他委员召集业主委员会会议。”

第五十五条规定：“违反业主大会议事规则或者未经业主大会会议和业主委员会会议的决定，擅自使用业主大会印章、业主委员会印章的，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正，并通告全体业主；造成经济损失或者不良影响的，应当依法追究责任人的法律责任。”

与本章有关的法规政策：

- (1)《中华人民共和国民法通则》
- (2)《中华人民共和国合同法》
- (3)《中华人民共和国物权法》
- (4)《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体适用法律若干问题的解释》
- (5)《物业管理条例》
- (6)《业主大会和业主委员会指导规则》



本章小结

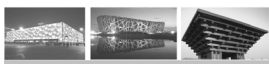
本章主要介绍合同、物业服务合同及物业管理规约规定等相关知识，其重点是物业服务合同、物业管理规约的内容要求。

掌握物业服务合同，首先要了解物业服务合同的概念、特征，熟知有关合同的订立、效力、履行、变更、转让和终止及违约责任的基本知识，才能真正掌握物业管理合同的内容。掌握物业服务合同的内容，还离不开对物业管理专项业务的准确地认识和把握，在学习时要有意识地注意相关课程之间的联系，尤其是对《物业管理实务》中物业管理专项业务方面的介绍，要全面了解、准确把握，这样才能很好地掌握协商、签订物业服务合同的核心，做到对物业服务合同的真正掌握。学习掌握管理规约、业主手册、业主大会议事规则、物业管理规定的内容要求，一是要把握物业管理专项业务，二是要准确理解运用物业管理法律法规，这样才能保证拟写上述物业管理规约规定的针对性和合法性。



复习思考题

1. 简述物业服务合同的概念和种类。
2. 简述合同的订立与合同的形式。



3. 简述有关合同约定不明确及执行政府定价或者政府指导价的合同的履行规则。
4. 简述合同的变更与终止。
5. 简述违约责任的概念及承担违约责任的形式。
6. 简述物业服务合同的内容。
7. 简述管理规约的概念和主要内容。



案例分析题

案例一：物业公司截留节余管理费对吗

2006年8月，某大厦业主委员会与某物业管理公司签订一份《物业服务合同》。双方约定：业主委员会将广场全权委托该物业管理公司管理，物业管理公司可按有关规定提12%的管理酬金，费用若有节余则归业主委员会所有。一年合同期满后，物业管理公司拒绝将节余的费用归还业主委员会，于是，业主委员会诉诸法院，要求物业管理公司返还剩余费用。你认为业主委员会的诉讼要求合理吗？能胜诉此案吗？

案例二：业主委员会解聘物业管理公司 物业管理公司提出索赔

2004年11月，福州一商厦业主委员会与某物业管理公司订立《物业管理委托合同》，合同约定：委托管理期限为2004年12月至2009年12月；物业管理公司未能达到约定管理目标，业主委员会有权要求限期整改，逾期未整改的，业主委员会有权终止合同；任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付50万元违约金。

2005年9月，福州市鼓楼区公安消防大队向该物业管理公司发出“责令限期整改通知书”：商厦火灾自动报警系统损坏无法正常使用，部分疏散通道被占用，消防应急设施配备不齐，物业管理公司须在2005年11月前改正。后经消防部门复查，商厦消防设施仍不合格。

2006年1月，商厦业主委员会就物业管理公司的服务质量向各业主进行问卷调查，105名业主对物业管理公司服务质量不满意，3名业主表示一般，2名业主表示满意。截至2006年3月，商厦共拖欠水费等7.8万余元。

2006年2月，商厦业主委员会贴出有100多名业主签名的公告：应广大业主强烈要求并经业主委员会全体成员一致同意，决定解聘物业管理公司并追缴其所欠水费。同年3月，物业管理公司退出商厦。其后，物业管理公司向法院提起诉讼，要求商厦业主委员会支付50万元违约金。

你认为法院会怎样审理此案？依据是什么？

案例三：租户被打物业管理公司是否承担责任

张先生租用某小区的房屋，该房屋业主按时缴纳物业管理费，并通知了物业管理公司。不久后，刚搬入小区半个月的张先生因与人发生口角，对方纠结十几人，从小区大门进入后直奔张先生所租房屋，将张先生打成重伤。那么，物业管理公司应否承担责任？

案例四：物业合同非“自书” 享受服务得交费

居住在大兴某小区的业主梁某，自2001年7月至2005年6月未缴纳物业管理费共4900余元。于是，物业管理公司将其诉至法院，要求其给付物业管理费4900余元及滞纳金2454元，并





拿出双方当初签订的物业管理委托合同书。

面对该委托书，梁某提出异议。她否认合同中甲方签名为其本人书写，而且经鉴定证实，该合同中甲方签字处的签名，确实不是梁某本人所写。于是，梁某认为，既然合同中接受物业服务的甲方并非自己的签名，依据合同，自己也就无须向物业缴纳管理费了，更不用谈滞纳金了。你认为梁某的观点对吗？

案例五：八旬老人晨练摔伤 状告物业获赔两万

沈某今年 80 岁，平时有到小区花园晨练的习惯。今年 7 月 29 日，沈某在晨练结束回家时，因小区花园边的一块地砖缺失近半年，路面不平，摔倒在地，经诊断为左侧桡骨远端开放性粉碎性骨折。沈某遂向法院提起诉讼，认为物业管理公司未尽到管理责任，应当赔偿。你认为物业管理公司应该赔偿吗？

第5章 前期物业管理的规定



学习目标

通过本章学习，了解物业管理早期介入、物业管理招标投标、物业承接查验、物业装修管理的概念；熟知物业管理早期介入不同阶段的内容、物业管理招标与投标的程序、承接查验的条件和应提交的资料、承接查验交接双方的责任、违反装修管理的法律责任等相关知识。掌握承接查验的内容和技术标准、装修管理的内容与程序等内容。

5.1 物业管理早期介入



案例

早期介入提佳策

某小区尚处于施工阶段，开发商委托某物业管理公司早期介入。在整个早期介入过程中，该物业管理公司针对一些细节，向开发商提出改进意见，既为开发商节约了资金，提升了楼盘的品质，也为日后的管理和业主生活提供了便利。

该物业管理公司根据以往物业管理经验，发现该小区在高层或多层住宅的楼道、走廊两边的墙上，东一块、西一块补丁般地布满了有线电视、水表、电表、电子保安、电话等箱子。于是，就向开发商提出应根据不同房型的特点，留出一定的空间，将所有的表具安装在合适的位置，既方便不同单位来安装，又为今后抄表工作省去不少麻烦。物业管理公司在小区设计图纸中发现，原先的垃圾房设计不够合理，就向开发商建议设置骑墙式垃圾房，一面朝向小区存放垃圾，一面朝向区外道路，便于装运垃圾。此垃圾房建筑面积在 20 平方米左右，内外设门，内墙面贴瓷砖，设水龙头便于清洗，下置排水道，外立面与小区整体建筑风格相协调。开发商欣然接受，并着手改造。

该物业管理公司还发现，有几幢楼的楼板内无任何预埋管道，这将影响今后的“穿线”工作，于是向开发商汇报了此事，开发商立刻命令施工队返工，并要求物业管理公司和监理方共同监督施工过程。

本案例是一家物业管理公司在早期介入阶段，向开发商提出了几条合理化建议，即使开发商节约了成本，又避免日后因这些细节引发纠纷。物业管理早期介入的最大好处，是物业服务企业能从业主的利益、需求出发提出意见，从物业管理服务审慎的思维角度、从是否有利于日后物业管理服务等具体细节上提出意见或建议，从而把一般楼盘开发中容易出现的问题降到最低限度。



5.1.1 物业管理早期介入概述

1. 物业管理早期介入

物业管理早期介入是指物业服务企业在物业的开发设计阶段即介入,从事物业形成前的阶段性管理。即指物业服务企业在接管物业之前,参与房地产项目的投资立项、规划设计及施工建设等过程,并提出相应的意见和建议,以便建成后的物业能够更好地满足业主和物业使用人的需求。物业服务企业早期介入的服务对象主要是房地产开发商或投资商,其费用应由开发商或投资商承担。

物业管理早期介入能够发挥物业服务企业的丰富经验和专业知识,减少物业建成后使用和管理上的许多不尽如人意的地方,减少使用中的后遗症,可以使规划设计更符合使用和管理的要求,使物业服务企业对所管物业有全面了解,为后期管理做好准备,为以后的管理工作打下良好的基础。

物业管理早期介入一般包括立项决策、规划设计、建设施工和竣工验收四个阶段。

2. 前期物业管理

前期物业管理是指业主或业主委员会与物业服务企业签订物业服务合同生效前,建设单位选聘的物业服务企业实施的物业管理。

这一时期的主要业务有物业管理招标投标、承接查验、业主入住和装修管理。

5.1.2 物业管理早期介入不同阶段的内容

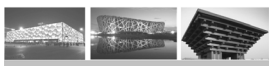
1. 立项决策阶段早期介入的内容

立项决策阶段的早期介入是指物业服务企业在房地产开发项目可行性研究阶段开始介入,此时的主要内容就是对项目的可行性提出意见和建议。立项决策阶段是房地产开发的第一个阶段,这个阶段要解决的主要是开发什么、能否开发等问题。这首先就依赖于对市场的调查分析,了解潜在客户的构成、消费水平与需求、项目周边情况、周边物业管理概况,确定项目的市场定位和日后的物业管理内容。此时物业服务企业应该对欲开发的房地产项目,提出上述专业意见,并就该项目今后的物业管理提出书面咨询报告。

此阶段主要涉及建设用地的取得,经常使用的法律法规主要有《中华人民共和国城市房地产管理法》、《中华人民共和国土地管理法》、《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国城市规划法》、《城市房屋拆迁管理条例》、《中华人民共和国城市土地管理法实施条例》、《中华人民共和国城镇土地使用税暂行条例》《招标投标挂牌出让建设用地使用权规定》、《城镇建设用地使用权出让和转让暂行条例》、《招标、拍卖、挂牌出让国有土地使用权规定》、《建设用地审查报批管理办法》、《土地储备管理办法》、《建设行政许可听证工作规定》《房地产估价规范》、《城市房屋拆迁更加指导意见》《城市房屋拆迁单位管理规定》等。

2. 规划设计阶段早期介入的内容

规划设计阶段的早期介入是指物业服务企业在开发商已确立的房地产项目设计规划阶段即开始介入,此时的主要内容就是完善物业的功能和管理功能设计。设计规划阶段是房地产开发的第二个阶段,这个阶段要解决的主要是综合考虑整体环境设计、小区的合理布局、房屋或楼宇的使用功能、建筑材料的选用、居住的安全舒适、硬件设施、配套设施、设备配备等,物业服务企业一般是根据已往的管理经验和日后实施物业管理的需要,针对项目的整体规划设计、功能配置、



设备设施配套等存在的问题和缺陷提出的意见与建议，以使项目的设计规划更加贴近业主和使用人的实际需求、满足今后管理服务的要求，有利于避免项目规划设计阶段给今后使用、管理带来的“先天不足”。

此阶段主要涉及的是物业项目的设计规划，经常使用的法律法规、设计评定标准有《中华人民共和国城市房地产管理法》、《中华人民共和国城市规划法》、《中华人民共和国招标投标法》、《建设工程勘察设计管理条例》、《工程质量管理条例》、国务院办公厅《城市商业网点建设问题的函》、《关于提高电梯质量的若干规定》、《关于加强电梯管理的暂行规定》、《关于加强电梯管理的暂行规定实施细则》、《GB50222-95 建筑内部装修设计防火规范》、《GB50420—2007 城市绿地设计规范》、《GB50311—2007 综合布线系统工程设计规范》、《GB/T50314-2006 智能建筑设计标准》、《GB 50045—95 高层民用建筑设计防火规范》、《GB50016-2006 建筑设计防火规范》、《工程建设标准强制性条文》（房屋建筑部分）、《工程建设标准强制性条文》（电力工程部分）《GB 50368-2005 住宅建筑规范》、《GB/T 50362-2005 住宅性能评定技术标准》、《GB / T50378—2006 绿色建筑评价标准》、《GB50013-2006 室外给水设计规范》、《GB50034—2004 建筑照明设计标准》、《GB50014-2006 室外排水设计规范》、《JG/T183-2006 住宅整体卫浴间》、《GB50364-2005 民用建筑太阳能热水系统应用技术规范》、《GB50352-2005 民用建筑设计通则》、《GB/T50033-2001 建筑采光设计标准》和《住宅远传抄表系统为 JG / T162—2004》等。

3. 建设施工阶段早期介入的内容

建设施工阶段的早期介入是指物业服务企业在开发商已确立的房地产项目建设施工阶段即开始介入，此时的主要内容就是进行工程监控和熟悉项目的整体情况。建设施工阶段是房地产开发项目质量保证的一个关键阶段，这个阶段施工质量的控制对项目的物业质量有直接的影响。此阶段物业服务企业介入，一方面通过参与工程监理，使工程质量多了一份保证，加强了工程监理的力量；另一方面也是对开发项目的全面了解，尤其是对基础隐蔽工程、机电设备安装调试、管道线路的铺设和走向等会有所了解，对保证后续的接管验收和管理服务的连续性有诸多益处。

此阶段主要涉及的是工程监理，经常使用的法律法规、设计标准有《中华人民共和国建筑法》、《建设工程安全生产管理条例》、《安全生产许可证条例》《工程质量管理条例》、《建设工程项目管理规范》、《建设工程监理规范》、《绿色施工导则》、《民用建筑节能工程质量监督工作导则》、《民用建筑工程节能质量监督管理办法》、《关于开展建筑施工安全质量标准化工作的指导意见》、《建设工程质量检测管理办法》、《建筑施工人员个人劳动保护用品使用管理暂行规定》《GB50327-2001 住宅装饰装修工程施工规范》、《GB50319-2000 建设工程监理规范》及前述各类设计评定标准。

4. 竣工验收阶段早期介入的内容

竣工验收阶段的早期介入是指物业服务企业在开发商的房地产项目已建成，即将进入项目竣工验收阶段开始介入，此时的主要内容就是参与工程的验收，与开发商商定前期物业管理的委托事宜。竣工验收阶段是房地产开发项目的最后一个阶段，这个阶段是施工单位把符合设计文件规定要求且具备使用条件的开发项目交给开发商。竣工验收是对开发项目质量控制的最后把关，其工作的认真、细致与否，不仅对开发项目质量最终认定产生直接的影响，而且对物业服务企业承接查验也将产生影响。因此，物业服务企业在此阶段尽管是以参与者的身份介入，但是在认识和操作上，都不能有丝毫的懈怠，以便为接下来的物业承接查验打好基础。





此阶段经常使用的法律法规、设计标准有《中华人民共和国建筑法》、《建设项目（工程）竣工验收办法》、《建设工程质量管理条例》、《房屋建筑工程和市政基础设施工程竣工验收暂行规定》、《房屋建筑工程和市政基础设施工程竣工验收备案管理暂行办法》、《房屋接管验收标准》、《房屋完损等级评定标准》、《GB/T50328-2001 建设工程文件归档整理规范》、《GB50210-2001 建筑装饰工程质量验收规范》、《GB50261-2005 自动喷水灭火系统施工及验收规范》《GB50354-2005 建筑内部装修防火施工及验收规范》、《GB50166-2007 火灾自动报警系统施工及验收规范》和《GB50411-2007 建筑节能工程施工质量验收规范》等。

5. 相关规定

1) 《中华人民共和国建筑法》

第五十六条规定：“建筑工程的勘察、设计单位必须对其勘察、设计的质量负责。勘察、设计文件应当符合有关法律、行政法规的规定和建筑工程质量、安全标准、建筑工程勘察、设计技术规范以及合同的约定。设计文件选用的建筑材料、建筑构配件和设备，应当注明其规格、型号、性能等技术指标，其质量要求必须符合国家规定的标准。”

第五十八条规定：“建筑施工企业对工程的施工质量负责。”“建筑施工企业必须按照工程设计图纸和施工技术标准施工，不得偷工减料。工程设计的修改由原设计单位负责，建筑施工企业不得擅自修改工程设计。”

第五十九条规定：“建筑施工企业必须按照工程设计要求、施工技术标准 and 合同的约定，对建筑材料、建筑构配件和设备进行检验，不合格的不得使用。”

第六十一条第一款规定：“交付竣工验收的建筑工程，必须符合规定的建筑工程质量标准，有完整的工程技术经济资料 and 经签署的工程保修书，并具备国家规定的其他竣工条件。”

2) 《建设工程质量管理条例》

第五条规定：“从事建设工程活动，必须严格执行基本建设程序，坚持先勘察、后设计、再施工的原则”。“县级以上人民政府及其有关部门不得超越权限审批建设项目或者擅自简化基本建设程序。”

第十一条规定：“建设单位应当将施工图设计文件报县级以上人民政府建设行政主管部门或者其他有关部门审查。施工图设计文件审查的具体办法，由国务院建设行政主管部门会同国务院其他有关部门制定。”“施工图设计文件未经审查批准的，不得使用。”

第十四条规定：“按照合同约定，由建设单位采购建筑材料、建筑构配件和设备的，建设单位应当保证建筑材料、建筑构配件和设备符合设计文件和合同要求。”“建设单位不得明示或者暗示施工单位使用不合格的建筑材料、建筑构配件和设备。”

第十六条规定：“建设单位收到建设工程竣工报告后，应当组织设计、施工、工程监理等有关单位进行竣工验收。”“建设工程竣工验收应当具备下列条件：（一）完成建设工程设计和合同约定的各项内容；（二）完整的技术档案和施工管理资料；（三）有工程使用的主要建筑材料、建筑构配件和设备的进场试验报告；（四）有勘察、设计、施工、工程监理等单位分别签署的质量合格文件；（五）有施工单位签署的工程保修书。”“建设工程经验收合格的，方可交付使用。”

第十七条规定：“建设单位应当严格按照国家有关档案管理的规定，及时收集、整理建设项目各环节的文件资料，建立、健全建设项目档案，并在建设工程竣工验收后，及时向建设行政主管部门或者其他有关部门移交建设项目档案。”

第十九条第一款规定：“勘察、设计单位必须按照工程建设强制性标准进行勘察、设计、并



对勘察、设计的质量负责。”

第二十九条规定：“施工单位必须按照工程设计要求、施工技术标准 and 合同约定的，对建筑材料、建筑构配件、设备和商品混凝土进行检验，检验应当有书面记录和专人签字；未经检验和检验不合格的，不得使用。”

第三十条规定：“施工单位必须建立、健全施工质量的检验制度，严格工序管理，作好隐蔽工程的质量检查和记录。隐蔽工程在隐蔽前，施工单位应当通知建设单位和建设工程质量监督机构。”

第三十七条第二款规定：“未经监理工程师签字，建筑材料、建筑构配件、设备不得在工程上使用或者安装，施工单位不得进行下一道工序的施工，未经总监理工程师签字，建设单位不得拨付工程款，不得进行竣工验收。”

第四十九条规定：“建设单位应当自建设工程竣工验收合格之日起 15 日内，将建设工程竣工验收报告和规划、公安消防、环保等部门出具的认可文件或者准许使用文件报建设行政主管部门或者其他有关部门备案。”“建设行政主管部门或者其他部门发现建设单位在竣工验收过程中违反国家有关建设工程质量管理规定行为的，责令停止使用，重新组织竣工验收。”

第五十八条规定：“违反本条例规定，建设单位有下列行为之一的，责令改正，处工程合同价款百分之二以上百分之四以下的罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任：（一）未组织竣工验收，擅自交付使用的；（二）验收不合格，擅自交付使用的；（三）对不合格的建设工程按照合格工程验收的。”

第六十三条规定：“违反本条例规定，有下列行为之一的，责令改正，处以 10 万元以上 30 万元以下的罚款：（一）勘察单位未按照工程建设强制性标准进行勘察的；（二）设计单位未根据勘察成果文件进行工程设计的；（三）设计单位指定建筑材料人、建筑构配件的生产厂、供应商的；（四）设计单位未按照工程建设强制性标准进行设计的。”“有前款所列行为，造成工程质量事故的，责令停业整顿，降低资质等级；情节严重的，吊销资质证书；造成损失的，依法承担赔偿责任。”

第六十四条规定：“违反本条例规定，施工单位在施工中偷工减料的，使用不合格的建筑材料、建筑构配件和设备的，或者有不按照工程设计图纸或者施工技术标准施工的其他行为的，责令改正，处工程合同价款百分之二以上百分之四以下的罚款；造成建设工程质量不符合规定的质量标准的，负责返工、修理，并赔偿并因此造成的损失；情节严重的，责令停业整顿，降低资质等级或者吊销资质证书。”

第七十四条规定：“建筑单位、设计单位、施工单位、工程监理单位违反国家规定，降低工程质量标准，造成重大安全事故，构成犯罪的，对直接责任人依法追究刑事责任。”

5.2 物业管理招标投标



案例

业主委员会招标成虚设 中标物业索要管理权

委托物业管理到底谁说了算？开发商、业主委员会还是业主？中了标却不能入场管理的迪宇物业管理公司为此一直感到头痛，于是，将中加大厦物业业主委员会、开发商某公司及和其同名的物业管理公司一同告上了法庭。北京市宣武区人民法院对此案进行了公开宣判。





庭审中,作为被告的中加大厦业主委员会满腹委屈。他们辩称,业主委员会于2001年4月经宣武区居住小区管理办公室批复依法成立。自此,中加大厦开发商某公司与其同名物业管理公司订立的前期物业管理委托合同将依法终止。因此,欲与中加大厦管委会签订物业管理委托合同的其他物业管理单位,应当依法与业主委员会开展洽商。考虑到当时众多业主曾与原开发商发生利益争议和诉讼,中加大厦业主委员会没有就是否与原物业管理公司续签物业管理委托合同开展工作。

2002年下半年开始,被告某开发公司及其同名物业管理公司均向中加业主委员会表示希望退出大厦服务,但该物业管理公司未经业主委员会同意,单方将物业管理服务转给其他公司经营。业主委员会明确向其和其委托公司表示,新的物业管理委托合同应当经过公开招标并依法报审后,与中标的物业管理公司签订。于是,2002年11月,经公开招投标和评标,迪宇物业管理公司中标,原物业管理公司未参加投标。2003年4月,业主委员会正式向被告开发公司及同名物业管理公司送达《交接通知》,而两公司却置之不理,致使中标的迪宇物业管理公司不能依法开展中加大厦的物业管理工作。

法院审理后认为,根据物业管理条例有关,在业主大会成立前,由开发建设单位负责物业管理,并可选择物业管理企业进行前期管理。业主大会成立后,应由业主委员会代表业主大会决定物业管理企业的续聘或解聘。

本案被告物业管理公司作为受开发建设单位委托对中加大厦进行物业管理的企业,在中加大厦业主大会成立后,其是否继续对大厦进行物业管理,应由业主委员会决定。业主委员会有权决定续聘或重新选聘物业管理企业对大厦进行管理。

迪宇物业管理公司依法定程序中标后,被告开发公司与物业管理公司之间的物业服务合同应予解除。现迪宇物业管理公司要求履行其与中加大厦业主委员会签订的物业管理委托合同的请求正当。中加大厦业主委员会与迪宇物业管理公司之间的物业管理委托合同生效后,迪宇物业管理公司即可在履行合同约定后获得履行合同的预期利益(管理者酬金)。但其之所以未获得管理者酬金,系中加大厦业主委员会未履行合同约定所致,故业主委员会应给付迪宇物业公司依合同应获得的管理者酬金。

据此,法院判决,解除被告开发公司、物业管理公司与业主委员会签订的《中加大厦物业管理委托合同》,被告物业管理公司退出大厦物业管理,由迪宇物业管理公司行使大厦的物业管理权,中加大厦业主委员会给付迪宇物业管理公司2003年3月至2003年11月管理者酬金1.674万元。

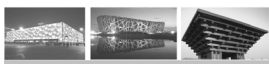
5.2.1 物业管理招标投标概述

1. 物业管理招标

物业管理招标是指招标人(包括业主、业主委员会,或开发商、物业服务企业),在为其物业选择物业管理者时,通过向社会公开其所制订的管理服务要求和标准的招标文件,由多家物业管理者竞投,从中选择最佳物业管理者,并与之订立物业服务合同的过程。

根据具体招标人的不同,物业管理招标名称及内容有所不同。业主、业主委员会作为招标人,其组织的招标活动过程,就是我们通常所说的物业管理招标;开发商作为招标人,其组织的招标活动过程,发生在业主或业主委员会选聘物业服务企业之前,我们称为前期物业管理招标投标;





物业服务企业作为招标人，针对某一项或多项专业服务项目，如秩序维护、保洁、绿化等，进行公开选聘物业专营服务企业的过程，称为物业管理分包招标。

2. 物业管理投标

物业管理投标是指符合招标文件要求的物业服务企业或物业专营服务企业，根据招标文件确定的各项管理服务要求与标准，以及国家有关法律、法规与本企业的综合实力，编制投标文件，参与投标活动的整个过程。

参与投标的物业服务企业或物业专营服务企业称为投标人。

3. 物业管理招标投标原则

物业管理的招标投标行为是一种通过市场化方式实现的双向选择。根据《中华人民共和国招标投标法》相关规定，招投标活动中必须遵循“公开、公平、公正和诚实信用”的原则。

（1）公开原则。如果招标人采取公开招标方式，就必须按规定在媒体公开发布招标公告，向潜在投标人公布其所需要达到的服务、要求与条件。

（2）公平原则。指在招标文件中向所有投标人提供的招标条件都是一致的，即所有投标人都必须在相同的基础上投标。

（3）公正原则。指招标文件中载明的评标标准和评标方法是衡量所有投标书的唯一尺度。评标要实事求是、科学准确，定标要合法合理。

（4）诚实信用原则。指招标人和投标人双方都应讲究信用，遵守招标文件和投标文件的承诺。招标人和中标人应订立书面物业服务合同，并完全履行。

另外，投标人还应遵守真实性原则与正当竞争原则。所谓真实性，即投标书内容要真实，不能弄虚作假。所谓正当竞争，一是参加投标人要反对其他参与竞投的投标人进行不正当竞争行为，倡导遵守商业道德；二是参加竞投的投标人要约束自己不作不正当竞争。

物业管理招标投标的法律法规依据是《中华人民共和国招标投标法》（以下简称招标投标法）和国家建设部颁布的《前期物业管理招标投标管理暂行办法》。

4. 物业管理招标方式

物业管理招标分为公开招标和邀请招标两种方式。

公开招标，是指招标人以招标公告的方式邀请不特定的投标人投标。公开招标的优点是最大程度地体现了招标的公开、公平、公正原则。公开招标的缺点是工作量大、招标时间长、费用较高。

邀请招标，是指招标人以投标邀请书的方式邀请特定的投标人投标。邀请招标有节省招标时间和降低招标成本的优点，但缺点是缩小了投标人的选择范围，有可能遗漏一些合格的、有竞争力的投标人，也容易诱使投标人之间产生不合理竞争。

除了上述两种方式以外，投标人少于3个或者住宅规模较小的，根据物业管理条例的相关规定，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。



5.2.2 物业管理招标

1. 对招标人的要求

(1) 公开招标的招标人可以根据招标文件的规定,对投标申请人进行资格预审。实行投标资格预审的物业管理项目,招标人应当在招标公告或者投标邀请书中载明资格预审的条件和获取资格预审文件的办法。

(2) 经资格预审后,公开招标的招标人应当向资格预审合格的投标申请人发出资格预审合格通知书,告知获取招标文件的时间、地点和方法,并同时向资格不合格的投标申请人告知资格预审结果。在资格预审合格的投标申请人过多时,可以由招标人从中选择不少于5家资格预审合格的投标申请人。

(3) 招标人对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改的,应当在招标文件要求提交投标文件截止时间至少15日前,以书面形式通知所有的招标文件收受人。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

(4) 招标人根据物业管理项目的具体情况,可以组织潜在的投标申请人踏勘物业项目现场,并提供隐蔽工程图纸等详细资料。对投标申请人提出的疑问应当予以澄清并以书面形式发送给所有的招标文件收受人。

(5) 招标人应当根据物业管理项目的特点和需要,在招标前完成招标文件的编制。

(6) 招标人不得以不合理条件限制或者排斥潜在投标人,不得对潜在投标人实行歧视待遇,不得对潜在投标人提出与招标物业管理项目实际不符的过高的资格等方面的要求。

(7) 招标人不得向他人透露已获得招标文件的潜在投标人的名称、数量以及可能影响公平竞争的有关招标投标的其他情况。招标人设有标底的,标底必须保密。

(8) 在确定中标人前,招标人不得与投标人就投标价格、投标方案等实质内容进行谈判。

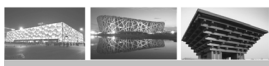
(9) 通过招标投标方式选择物业服务企业的,招标人应当按照以下规定时限完成物业管理招标投标工作:新建现售商品房项目应当在现售前30日完成;预售商品房项目应当在取得《商品房预售许可证》之前完成;非出售的新建物业项目应当在交付使用前90日完成。

2. 物业管理招标组织机构

(1) 招标人自行设立招标机构。招标人自行设立的招标机构,是指在招标人组织内部组建的专门的招标委员会或小组。其具体操作一般是招标人挑选相关人员组成招标委员会,招标委员会是招标工作的最高权力机构,下设秘书处和专业技术部。专业技术部人员主要由工程技术、房地产、营销、法律、财务等方面的专家组成。

(2) 委托招标代理机构。招标代理机构是专门从事招标代理业务的社会中介组织,是依照公司法设立,并依法进行运营的经营性法人组织。根据招标投标法规定,招标代理机构应当有从事招标代理业务的营业场所、组织机构和相应资金,应当在招标人委托的范围内办理招标事宜,并遵守法律法规对招标人的有关规定。

招标代理机构全权代理委托招标人的招标工作,但是招标代理机构并非是招标活动的最高权力机构,它只负责招标、开标、评标,向委托招标人提交评标报告和中标候选人名单,最终的裁标、定标权在招标人。招标代理机构无权强制要求委托招标人接受中标推荐。代理招标工作完成后,招标人支付招标代理机构一定的服务费或佣金。



3. 物业管理招标的程序

（1）组建招标小组。在政府物业管理行政主管部门指导下，由招标人向有关部门提交招标申请，经批准后组建招标小组。招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书 10 日前，提交以下材料报物业项目所在地县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案：

- ① 与物业管理有关的物业项目开发建设的政府批件；
- ② 招标公告或者投标邀请书；
- ③ 招标文件；
- ④ 法律法规规定的其他材料。

（2）编制招标文件。招标文件一般包括投标须知、关于物业的有关说明、物业的设计图纸和有关其他附件等，应包括以下内容：

① 招标人及招标项目简介，包括招标人名称、地址、联系方式、项目基本情况、物业管理用房的配备情况等。

- ② 物业管理服务内容及要求，包括服务内容、服务标准等；
- ③ 对投标人及投标书的要求，包括投标人的资格、投标书的格式及主要内容等；
- ④ 评标标准和评标方法；
- ⑤ 招标活动方案，包括招标组织机构、开标时间及地点等；
- ⑥ 物业服务合同的签订说明；
- ⑦ 其他事项的说明及法律法规规定的其他内容。

（3）发布招标公告或寄送投标邀请书，出售招标文件。采用公开招标方式的，招标方一般需对前来准备参与投标的物业管理企业进行经营资质预审，经审查合格的方能购买招标文件。资格预审文件一般应当包括：

- ① 资格预审申请书及格式；
- ② 申请人须知；
- ③ 投标申请人提供的企业资格文件；
- ④ 经营管理业绩；
- ⑤ 技术装备；
- ⑥ 财务状况；
- ⑦ 拟派出的项目负责人与主要管理人员的简历、业绩等证明材料。

（4）召开标前会议。招标人通常在投标人购买招标文件后安排一次投标人会议，即标前会议。标前会议通常在招标项目所在地进行，其主要目的是招标人释疑投标人提出的各类问题。对问题的解释与答复应视为招标文件的组成部分。

招标机构也可要求投标人在规定日期内将问题以来信、电子邮件、传真等形式寄送，由招标人汇集研究，提出统一解答。这种情况则无须召开现场标前会议。

（5）开标。开标由招标人主持，邀请所有投标人参加。招标方收到投标文件后，应当向投标人出具标明签收人和签收时间的凭证，并妥善保存投标文件。在开标前，任何单位和个人均不得开启投标文件。在招标文件要求提交投标文件的截止时间后送达的投标文件，为无效的投标文件。投标人在招标文件规定提交投标文件的截止时间前，可以补充、修改或撤回已提交的投标文件，并书面通知招标人。

① 开标应当在招标文件确定的提交投标文件截止时间公开进行；开标地点应当为招标文件中预先确定的地点。

② 开标由招标人主持，邀请所有投标人参加。开标应当按照下列规定进行：



- 由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况，也可以由招标人委托的公证机构进行检查并公证。经确认无误后，由工作人员当众拆封，宣读投标人名称、投标价格和投标文件的其他主要内容。
- 招标人在招标文件要求提交投标文件的截止时间前收到的所有投标文件，开标时都应当当众予以拆封。
- 开标过程应当记录，并由招标人存档备查。

(6) 评标。评标由招标人依法组建的评标委员会负责。

① 评标委员会由招标人代表和物业管理方面的专家组成，成员为 5 人以上单数，其中招标人代表以外的物业管理方面的专家不得少于成员总数的三分之二。评标委员会的专家成员，应当由招标人从房地产行政主管部门建立的专家名册中采取随机抽取的方式确定。与投标人有利害关系的人不得进入相关项目的评标委员会。

② 评标委员会成员应当认真、公正、诚实、廉洁地履行职责，不得与任何投标人或者与招标结果有利害关系的人进行私下接触，不得收受投标人、中介人、其他利害关系人的财物或者其他好处。

③ 评标委员会成员和与评标活动有关的工作人员不得透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及与评标有关的其他情况。

④ 评标委员会可以用书面形式要求投标人对投标文件中含义不明确的内容作必要的澄清或者说明。投标人应当采用书面形式进行澄清或者说明，其澄清或者说明不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

⑤ 评标委员会应当按照招标文件确定的评标标准和方法，对投标文件进行评审和比较，并对评标结果签字确认。

⑥ 评标委员会经评审，认为所有投标文件都不符合招标文件要求的，可以否决所有投标。依法必须进行招标的物业管理项目的所有投标被否决的，招标人应当重新招标。

⑦ 评标委员会完成评标后，应当向招标人提出书面评标报告，阐明评标委员会对各投标文件的评审和比较意见，并按照招标文件规定的评标标准和评标方法，推荐不超过 3 名有排序的合格的中标候选人。招标人应当按照中标候选人的排序确定中标人。当确定中标的中标候选人放弃中标或者因不可抗力提出不能履行合同的，招标人可以依序确定其他中标候选人为中标人。

(7) 中标。招标人应当在投标有效期截止时限 30 日前确定中标人。投标有效期应当在招标文件中载明。招标人应当向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知所有未中标的投标人，并应当返还其投标书。

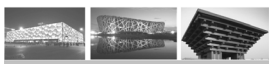
中标后，招标人应当自确定中标人之日起 15 日内，向物业项目所在地的县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案。备案资料应当包括开标评标过程、确定中标人的方式及理由、评标委员会的评标报告、中标人的投标文件等资料。委托代理招标的，还应当附招标代理委托合同。

招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同；招标人和中标人不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。招标人无正当理由不与中标人签订合同，给中标人造成损失的，招标人应当给予赔偿。

5.2.3 物业管理投标

1. 对投标人的要求

(1) 投标人应当按照招标文件的内容和要求编制投标文件。



(2) 投标人应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间前，将投标文件密封送达规定的投标地点。

(3) 投标人不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标。

(4) 投标人不得相互串通投标，不得排挤其他投标人的公平竞争，不得损害招标人或者其他投标人的合法权益。

(5) 投标人不得与招标人串通投标，损害国家利益、社会公共利益或者他人的合法权益。

(6) 禁止投标人以向招标人或评标委员会成员行贿等不正当手段谋取中标。

(7) 投标人在招标文件要求提交投标文件的截止时间前，可以补充、修改或者撤回已提交的投标文件，并书面通知招标人。在招标文件要求提交投标文件的截止时间后送达的补充或者修改的内容无效。

2. 物业管理投标的程序

(1) 取得招标文件。通过招标公告得知信息并通过经营资格预审的投标人，按规定程序购买招标文件；收到投标邀请书的投标人，可直接到招标人指定地点购买招标文件。

(2) 熟悉招标文件，考察物业现场。收到投标邀请书或参与公开招标并已经通过经营资格预审的投标人取得招标文件后，首先应详细阅读招标文件的全部内容，弄清其各项规定，研究其图纸、设计说明书和管理服务标准、范围和要求等，使制定的投标方案和报价有比较可靠的依据；其次，根据招标文件对物业现场进行实地考察。

(3) 详细列出管理服务方法和工作量。在仔细阅读招标文件的基础上，根据其规定并结合自身的实际情况制定物业管理服务的方法和工作量。

(4) 确定单价并进行投标决策。由于不同物业项目有很大差别，应在基于物业项目情况的基础上，结合物业管理定价的方法进行具体分析，并做出投标决策。

(5) 编制和递送投标文件。投标人在做出投标报价决策之后，就应按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件编好后，投标人派专人或通过邮寄方式将投标文件送达招标人。投标文件应当包括：

① 投标函；

② 投标报价；

③ 物业管理方案；

④ 招标文件要求提供的其他资料。

(6) 参加开标会议及招标答辩。投标人在接到开标通知或等到开标日期时，应在规定的时间内，到开标地点参加开标会议。

(7) 签订合同，总结经验。经过评标、定标，中标的投标人需与招标人就具体问题进行谈判，并签订合同；未中标的投标人应认真分析并做出投标总结，为下次投标做好经验的积累。

5.2.4 相关规定

1. 《中华人民共和国招标投标法》

第五条规定：“招标投标活动应当遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则。”

第六条规定：“依法必须进行招标的项目，其招标投标活动不受地区或者部门的限制。任何单位和个人不得违法限制或者排斥本地区、本系统以外的法人或者其他组织参加投标，不得以任



何方式非法干涉招标投标活动。”

第八条规定：“招标人是依照本法规定提出招标项目、进行招标的法人或者其他组织。”

第十条规定：“招标分为公开招标和邀请招标。”“公开招标，是指招标人以招标公告的方式邀请不特定的法人或者其他组织投标。”“邀请招标，是指招标人以投标邀请书的方式邀请特定的法人或者其他组织投标。”

第十二条规定：“招标人有权自行选择招标代理机构，委托其办理招标事宜。任何单位和个人不得以任何方式为招标人指定招标代理机构。”“招标人具有编制招标文件和组织评标能力的，可以自行办理招标事宜。任何单位和个人不得强制其委托招标代理机构办理招标事宜。”“依法必须进行招标的项目，招标人自行办理招标事宜的，应当向有关行政监督部门备案。”

第十三条规定：“招标代理机构是依法设立、从事招标代理业务并提供相关服务的社会中介组织。招标代理机构应当具备下列条件：（一）有从事招标代理业务的营业场所和相应资金；（二）有能够编制招标文件和组织评标的相应专业力量；（三）有符合本法第三十七条第三款规定条件、可以作为评标委员会成员人选的技术、经济等方面的专家库。”

第十七条第一款规定：“招标人采用邀请招标方式的，应当向三个以上具备承担招标项目的的能力、资信良好的特定的法人或者其他组织发出投标邀请书。”

第十九条第一款规定：“招标人应当根据招标项目的特点和需要编制招标文件。招标文件应当包括招标项目的技术要求、对投标人资格审查的标准、投标报价要求和评标标准等所有实质性要求和条件以及拟签订合同的主要条款。”

第二十三条规定：“招标人对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改的，应当在招标文件要求提交投标文件截止时间至少十五日前，以书面形式通知所有招标文件收受人。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。”

第二十四条规定：“招标人应当确定投标人编制投标文件所需要的合理时间；但是，依法必须进行招标的项目，自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，最短不得少于二十日。”

第二十五条第一款规定：“投标人是响应招标、参加投标竞争的法人或者其他组织。”

第二十六条规定：“投标人应当具备承担招标项目的的能力；国家有关规定对投标人资格条件或者招标文件对投标人资格条件有规定的，投标人应当具备规定的资格条件。”

第三十三条规定：“投标人不得以低于成本的报价竞标，也不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标。”

第三十八条规定：“招标人应当采取必要的措施，保证评标在严格保密的情况下进行。”“任何单位和个人不得非法干预、影响评标的过程和结果。”

第四十一条规定：“中标人的投标应当符合下列条件之一：（一）能够最大限度地满足招标文件中规定的各项综合评价标准；（二）能够满足招标文件的实质性要求，并且经评审的投标价格最低；但是投标价格低于成本的除外。”

第四十五条规定：“中标人确定后，招标人应当向中标人发出中标通知书，并同时将中标结果通知所有未中标的投标人。”“中标通知书对招标人和中标人具有法律效力。中标通知书发出后，招标人改变中标结果的，或者中标人放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。”

第四十六条规定：“招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。招标人和中标人不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。”“招标文件要求中标人提交履约保证金的，中标人应当提交。”



第四十七条规定：“依法必须进行招标的项目，招标人应当自确定中标人之日起十五日内，向有关行政监督部门提交招标投标情况的书面报告。”

第五十三条规定：“投标人相互串通投标或者与招标人串通投标的，投标人以向招标人或者评标委员会成员行贿的手段谋取中标的，中标无效，处中标项目金额千分之五以上千分之十以下的罚款，对单位直接负责的主管人员和其他直接责任人员处单位罚款数额百分之五以上百分之十以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，取消其一年至三年内参加依法必须进行招标的项目的投标资格并予以公告，直至由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。给他人造成损失的，依法承担赔偿责任。”

第五十四条规定：“投标人以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的，中标无效，给招标人造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”“依法必须进行招标的项目的投标人有前款所列行为尚未构成犯罪的，处中标项目金额千分之五以上千分之十以下的罚款，对单位直接负责的主管人员和其他直接责任人员处单位罚款数额百分之五以上百分之十以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，取消其一年至三年内参加依法必须进行招标的项目的投标资格并予以公告，直至由工商行政管理机关吊销营业执照。”

2. 《前期物业管理招标投标管理暂行办法》

第二条规定：“前期物业管理，是指在业主、业主大会选聘物业管理企业之前，由建设单位选聘物业管理企业实施的物业管理。”“建设单位通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业管理企业和行政主管部门对物业管理招投标活动实施监督管理，适用本办法。”

第三条规定：“住宅及同一物业管理区域内非住宅的建设单位，应当通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业管理企业；投标人少于3个或者住宅规模较小的，经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业管理企业。”“国家提倡其他物业的建设单位通过招投标的方式，选聘具有相应资质的物业管理企业。”

第八条规定：“前期物业管理招标分为公开招标和邀请招标。”“招标人采取公开招标方式的，应当在公共媒介上发布招标公告，并同时在中国住宅与房地产信息网和中国物业管理协会网上发布免费招标公告。”“招标公告应当载明招标人的名称和地址，招标项目的基本情况以及获取招标文件的办法等事项。”“招标人采取邀请招标方式的，应当向3个以上物业管理企业发出投标邀请书，投标邀请书应当包含前款规定的事项。”

第九条规定：“招标人可以委托招标代理机构办理招标事宜；有能力组织和实施招标活动的，也可以自行组织实施招标活动。”“物业管理招标代理机构应当在招标人委托的范围内办理招标事宜，并遵守本办法对招标人的有关规定。”

第十条规定：“招标人应当根据物业管理项目的特点和需要，在招标前完成招标文件的编制。”“招标文件应包括以下内容：（一）招标人及招标项目简介，包括招标人名称、地址、联系方式、项目基本情况、物业管理用房的配备情况等；（二）物业管理服务内容及要求，包括服务内容、服务标准等；（三）对投标人及投标书的要求，包括投标人的资格、投标书的格式、主要内容等；（四）评标标准和评标方法；（五）招标活动方案，包括招标组织机构、开标时间及地点等；（六）物业服务合同的签订说明；（七）其他事项的说明及法律法规规定的其他内容。”

第十一条规定：“招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书的10日前，提交以下材料报物业项目所在地的县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案：（一）与物业管理有关的物业项目开发建设的政府批件；（二）招标公告或者招标邀请书；（三）招标文件；（四）法





律、法规规定的其他材料。”“房地产行政主管部门发现招标有违反法律、法规规定的，应当及时责令招标人改正。”

第十三条规定：“经资格预审后，公开招标的招标人应当向资格预审合格的投标申请人发出资格预审合格通知书，告知获取招标文件的时间、地点和方法，并同时向资格不合格的投标申请人告知资格预审结果。”“在资格预审合格的投标申请人过多时，可以由招标人从中选择不少于5家资格预审合格的投标申请人。”

第十四条规定：“招标人应当确定投标人编制投标文件所需要的合理时间。公开招标的物业管理项目，自招标文件发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，最短不得少于20日。”

第十五条规定：“招标人对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改的，应当在招标文件要求提交投标文件截止时间至少15日前，以书面形式通知所有的招标文件收受人。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。”

第十六条规定：“招标人根据物业管理项目的具体情况，可以组织潜在的投标申请人踏勘物业项目现场，并提供隐蔽工程图纸等详细资料。对投标申请人提出的疑问应当予以澄清并以书面形式发送给所有的招标文件收受人。”

第十九条规定：“通过招标投标方式选择物业管理企业的，招标人应当按照以下规定时限完成物业管理招标投标工作：（一）新建现售商品房项目应当在现售前30日完成；（二）预售商品房项目应当在取得《商品房预售许可证》之前完成；（三）非出售的新建物业项目应当在交付使用前90日完成。”

第二十一条规定：“投标人对招标文件有疑问需要澄清的，应当以书面形式向招标人提出。”

第二十二条规定：“投标人应当按照招标文件的内容和要求编制投标文件，投标文件应当对招标文件提出的实质性要求和条件作出响应。”“投标文件应当包括以下内容：（一）投标函；（二）投标报价；（三）物业管理方案；（四）招标文件要求提供的其他材料。”

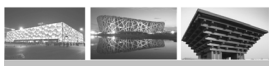
第二十九条规定：“房地产行政主管部门应当建立评标的专家名册。省、自治区、直辖市人民政府房地产行政主管部门可以将专家数量少的城市的专家名册予以合并或者实行专家名册计算机联网。”“房地产行政主管部门应当对进入专家名册的专家进行有关法律和业务培训，对其评标能力、廉洁公正等进行综合考评，及时取消不称职或者违法违规人员的评标专家资格。被取消评标专家资格的人员，不得再参加任何评标活动。”

第三十三条规定：“评标委员会应当按照招标文件确定的评标标准和方法，对投标文件进行评审和比较，并对评标结果签字确认。”

第三十五条规定：“评标委员会完成评标后，应当向招标人提出书面评标报告，阐明评标委员会对各投标文件的评审和比较意见，并按照招标文件规定的评标标准和评标方法，推荐不超过3名有排序的合格的中标候选人。”“招标人应当按照中标候选人的排序确定中标人。当确定中标的中标候选人放弃中标或者因不可抗力提出不能履行合同的，招标人可以依序确定其他中标候选人为中标人。”

第三十六条规定：“招标人应当在投标有效期截止时限30日前确定中标人。投标有效期应当在招标文件中载明。”

第三十七条规定：“招标人应当向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知所有未中标的投标人，并应当返还其投标书。”“招标人应当自确定中标人之日起15日内，向物业项目所在地的县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案。备案资料应当包括开标评标过程、确定



中标人的方式及理由、评标委员会的评标报告、中标人的投标文件等资料。委托代理招标的，还应当附招标代理委托合同。”

第三十八条规定：“招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同；招标人和中标人不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。”

第三十九条规定：“招标人无正当理由不与中标人签订合同，给中标人造成损失的，招标人应当给予赔偿。”

第四十条规定：“投标人和其他利害关系人认为招标投标活动不符合本办法有关规定的，有权向招标人提出异议，或者依法向有关部门投诉。”

第四十二条规定：“本办法第三条规定住宅规模较小的，经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业管理企业的，其规模标准由省、自治区、直辖市人民政府房地产行政主管部门确定。”

第四十三条规定：“业主和业主大会通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业管理企业的，参照本办法执行。”

3. 《物业管理条例》

第三条规定：“国家提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业。”

第二十一条规定：“在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，建设单位选聘物业服务企业的，应当签订书面的前期物业服务合同。”

第二十四条规定：“国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。”“住宅物业的建设单位，应当通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业；投标人少于 3 个或者住宅规模较小的，经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。”

第三十九条规定：“物业服务合同终止时，物业服务企业应当将物业管理用房和本条例第二十九条第一款规定的资料交还给业主委员会。”“物业服务合同终止时，业主大会选聘了新的物业服务企业的，物业服务企业之间应当做好交接工作。”

第四十条规定：“物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。”

第五十七条规定：“违反本条例的规定，住宅物业的建设单位未通过招投标的方式选聘物业服务企业或者未经批准，擅自采用协议方式选聘物业服务企业的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，可以并处 10 万元以下的罚款。”

第五十九条规定：“违反本条例的规定，不移交有关资料的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正；逾期仍不移交有关资料的，对建设单位、物业服务企业予以通报，处 1 万元以上 10 万元以下的罚款。”

第六十二条规定：“违反本条例的规定，物业服务企业将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，处委托合同价款 30% 以上 50% 以下的罚款；情节严重的，由颁发资质证书的部门吊销资质证书。委托所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。”



5.3 物业的承接查验



案例

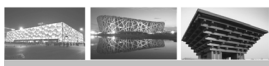
业主委员会诉物业服务公司移交有关物业管理资料案

历时半年有余，经过两次开庭，一度炒得沸沸扬扬的上海玉佛城业主委员会诉上实物业管理（上海）有限公司移交有关物业管理资料一案已经初见分晓。上海市徐汇法院作出一审判决，被告应当向原告玉佛城业主委员会提供相关房屋及设备交接验收资料、建设施工工程图纸、水电煤工程图纸等资料的复印件以及业主入户的资料复印件和小区物业服务收支账册的复印件；第三人上海长海房地产发展有限公司应当向玉佛城业主委员会提供相关的物业查验报告，相关房屋设施、设备的安装、使用和维护保养等技术资料以及物业质量保修文件和物业使用说明文件。

经审理查明，玉佛城小区自 1995 年 12 月竣工后，开发商上海长海房地产公司即委托上实物业管理（上海）有限公司为小区提供前期物业管理服务，陆续向该公司移交了小区的图纸、资料等。玉佛城业主委员会成立后，与上实物业管理（上海）有限公司签订了为期两年半的物业管理服务合同，合同约定的管理期限为 2002 年 1 月 1 日起至 2004 年 6 月 31 日止；同时约定，合同终止时，上实物业管理（上海）有限公司必须向业主委员会移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料。2005 年 9 月，玉佛城第三届业主委员会正式启动选聘物业管理企业的招标投标工作，上海宏城物业管理公司中标。玉佛城业主委员会通知上实物业管理（上海）有限公司向上海宏城物业管理公司办理移交手续，并要求其在 2005 年 12 月 31 日 24 点以前撤离玉佛城小区。但上实物业管理（上海）有限公司却拒绝撤出小区，也不移交相关的物业管理资料，小区物业管理一度出现“双马并槽”，纠纷胶着，讼争频频。

玉佛城业主委员会诉称，上实物业管理（上海）有限公司在物业管理服务合同到期后，按照合同约定和相关法律法规的规定，理应履行法定职责，移交相关房屋的资料和文件。而上实物业管理（上海）有限公司则辩称，业主委员会作为业主大会的代理人，不能以自己的名义提起诉讼；部分业主代表擅自以业主大会的名义起诉是不合法的。且终止合同的通知未满足提前三个月的条件，解除合同无效。迄今为止自己仍在玉佛城小区提供物业管理服务，一旦失去资料，将给物业管理服务带来极大的灾难，故不同意原告的诉讼请求。第三方上海长海房地产公司诉称，作为开发商，相关的物业资料只有向物业管理公司移交的义务，没有向原告移交的义务，因此也不同意原告的诉讼请求。

法院认为，原告经 34 名业主代表中 22 名业主代表或业主讨论通过，提起移交有关的物业管理资料之诉，事关涉及小区业主公共利益，符合诉讼主体资格。原告要求被告移交有关的物业管理资料，要求第三人开发商履行商品房买卖合同的附随义务，理由正当，符合《中华人民共和国物权法》和《物业管理条例》的相关规定，据此作出上述判决。



5.3.1 承接查验概述

1. 承接查验的概念

承接查验是指物业服务企业根据物业服务合同的约定，在承接物业前，对新建物业或原有物业按照国家、地方有关规定和行业承接查验标准，与交接人开发商、业主或业主委员会共同对物业共用部位、共用设施设备以及物业相关资料进行检查和验收的活动。承接查验原来称为接管验收。

2. 承接查验的性质

物业的承接查验是物业服务企业承接物业前的一个重要环节。物业服务企业通过承接查验，与交接人签订物业承接查验协议，能够弄清承接物业的实际状况，在法律上界定清楚交接双方的关系，明确交接双方的责、权、利关系。

承接查验的原则是诚实信用、客观公正、权责分明以及保护业主共有财产。承接查验仅限于物业共有部分，不包括业主的专有部分。重点查验物业共用部位、共用设施设备的配置标准、外观质量和使用功能；对移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件。在完成承接查验后，整个物业就移交给物业服务企业管理。

3. 承接查验的类型

承接查验的对象有两种：一是新建物业；二是原有物业。

（1）新建物业的接管验收。新建物业，即开发商已完成竣工验收的建设项目。新建物业的其交接人为开发商，接管验收发生在开发商与物业管理公司之间，接管验收主要侧重在对物业的产权情况、质量状况的检验接收。

（2）原有物业的接管验收。原有物业，即指已取得房屋所有权证，并已投入使用的房屋。原有物业交接人为业主委员会。原有物业的接管验收发生有两种情况下：一是发生在原有物业首次招聘物业管理公司之时；二是发生在物业管理公司的更换交替之时。原有物业的承接查验较之新建物业的承接查验涵盖的内容更多，工作难度更大。

5.3.2 承接查验的条件、依据与范围

1. 物业项目承接查验的条件

1) 承接查验的前提条件

无论是新建物业的承接查验，还是原有物业的承接查验，所要具备的最主要前提条件是物业服务企业通过参与招标投标活动，与开发商、业主或业主委员会签订了前期物业服务合同或物业服务合同，取得了对该项目物业的委托管理权。

对物业承接查验的条件，《物业承接查验办法》与《房屋接管验收标准》区别新建物业与原有物业两种情况，均有具体规定。

2) 新建物业承接查验的条件

根据《物业承接查验办法》的规定为：

（1）建设工程竣工验收合格，取得规划、消防、环保等主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经建设行政主管部门备案；

（2）供水、排水、供电、供气、供热、通信、公共照明、有线电视等市政公用设施设备按规





划设计要求建成，供水、供电、供气、供热已安装独立计量表具；

(3) 教育、邮政、医疗卫生、文化体育、环卫、社区服务等公共服务设施已按规划设计要求建成；

(4) 道路、绿地和物业服务用房等公共配套设施按规划设计要求建成，并满足使用功能要求；

(5) 电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等共用设施设备取得使用合格证书；

(6) 物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；

(7) 法律、法规规定的其他条件。

根据《房屋接管验收标准》的规定为：建设工程全部施工完毕，并经竣工验收合格；供电、采暖、给水排水、卫生、道路等设备和设施能正常使用；房屋幢、户编号经有关部门确认。目前，应以《物业承接查验办法》的相关规定为准。

3) 原有物业承接查验的条件

根据《房屋接管验收标准》的规定为：

(1) 房屋所有权、使用权清楚。

(2) 土地使用范围明确。

(3) 原物业管理企业已解除合同关系。

2. 承接查验的依据

1) 承接查验的法律法规依据

物业服务企业进行承接查验行为的法律法规依据主要是《物业管理条例》。在物业管理条例中规定，物业服务企业承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验，应当与开发商、业主或业主委员会办理物业验收手续，开发商、业主或业主委员会应当向物业服务企业移交物业资料；物业服务合同终止时，物业服务企业应当将物业资料交还给业主或业主委员会，做好交接工作。

2) 承接查验的一般性依据

根据《物业承接查验办法》的规定，实施物业承接查验，主要依据下列文件：

(1) 物业买卖合同；

(2) 临时管理规约；

(3) 前期物业服务合同；

(4) 物业规划设计方案；

(5) 开发商移交的图纸资料；

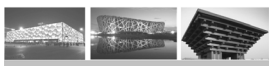
(6) 建设工程质量法规、政策、标准和规范。

对新建物业的承接验收，其交接双方是物业服务企业与开发商，其承接查验行为以前期物业服务合同为依据。前期物业服务合同所规定的物业管理服务内容，就是物业服务企业对新建物业承接查验的范围与内容。

对原有物业的承接验收，其交接双方是物业服务企业与业主或业主委员会，其承接查验行为以物业服务合同为依据。物业服务合同所规定的物业管理服务内容，就是物业服务企业对原有物业承接查验的范围与内容。

物业承接查验的具体内容与要求（标准）可参照建设部 1991 年颁布的《房屋接管验收标准》，及各地区根据本地区实际情况颁布的地方规章制度。





3. 物业承接查验的范围

（1）物业相关资料。

① 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

② 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；

③ 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；

④ 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

⑤ 承接查验所必需的其他资料。

（2）物业共用部位、共用设施设备。

① 共用部位：一般包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及外墙、门厅、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、电梯井道、架空层及设备间等；

② 共用设备：一般包括电梯、水泵、水箱、避雷设施、消防设备、楼道灯、电视天线、发电机、变配电设备、给排水管线、电线、供暖及空调设备等；

③ 共用设施：一般包括道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施及物业服务用房等。

根据《物业承接查验办法》的规定，开发商应当依法移交有关单位的供水、供电、供气、供热、通信和有线电视等共用设施设备，不作为物业服务企业现场检查和验收的内容。

5.3.3 承接查验的程序

1. 确定物业承接查验方案

在物业服务企业与开发商、业主或业主委员会签订前期物业服务合同或物业服务合同之后，物业服务企业应在合同中规定的承接物业日期之前，及时组建承接查验小组，确定物业承接查验方案。

原有物业的承接查验面对的情况较为复杂，物业服务企业必须在下列条件均满足的情况下方可实施承接查验。即物业的产权单位或业主大会与原有物业服务企业完全解除了物业服务合同；物业的产权单位或业主大会同新的物业服务企业签订了物业服务合同。

2. 移交有关图纸资料

现场查验 20 日前，开发商、业主或业主委员会应当向物业服务企业移交资料。移交资料前，开发商、业主或业主委员会应认真填写《物业资料移交清单》。物业服务企业接收到开发商、业主或业主委员会移交的《物业资料移交清单》与物业资料后，应认真核实。未能全部移交《物业承接查验办法》所规定资料的，开发商、业主或业主委员会应当列出未移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

3. 查验共用部位、共用设施设备

接到开发商、业主或业主委员会承接查验的通知后，承接查验小组核对所接受的资料，具备条件的，应在 15 日内签发查验复函并约定查验时间。根据承接查验方案的时间进程安排，组织好现场查验。



现场查验时,开发商、业主或业主委员会应当委派人员参与,与物业服务企业共同确认现场查验的结果。也可以邀请业主代表以及物业所在地房地产行政主管部门参加,或聘请相关专业机构协助进行。物业承接查验的过程和结果可以公证。

现场查验主要根据前述的承接查验的一般性依据,综合运用核对、观察、使用、检测和试验等方法,重点查验物业共用部位、共用设施设备的配置标准、外观质量和使用功能。

4. 解决查验发现的问题

现场查验中,物业服务企业应当将物业共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合约定或者规定的情形,书面通知开发商、业主或业主委员会,开发商、业主或业主委员会应当及时解决并组织物业服务企业复验。

5. 确认现场查验结果

现场查验应当形成书面记录。查验记录应当包括查验时间、项目名称、查验范围、查验方法、存在问题、修复情况以及查验结论等内容,查验记录应当由开发商、业主或业主委员会与物业服务企业参加查验的人员签字确认。

6. 签订物业承接查验协议

开发商、业主或业主委员会与物业服务企业共同确认现场查验结果后,应共同签订物业承接查验协议。物业承接查验协议应当对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出明确约定。

物业承接查验协议作为物业服务合同的补充协议,与物业服务合同具有同等法律效力。

7. 办理物业交接手续

开发商、业主或业主委员会应当在物业承接查验协议签订后 10 日内向物业服务企业移交物业服务用房及其他物业共用部位、共用设施设备。

交接工作应当形成书面记录。交接记录应当包括移交资料明细、物业共用部位、共用设施设备明细、交接时间、交接方式等内容。交接记录应当由开发商、业主或业主委员会和物业服务企业共同签章确认。

分期开发建设的物业项目,可以根据开发进度,对符合交付使用条件的物业分期承接查验。开发商与物业服务企业在承接最后一期物业时,办理物业项目整体交接手续。

8. 办理备案手续

物业交接后 30 日内,物业服务企业应向物业所在地的区、县(市)房地产行政主管部门办理备案手续。办理备案手续需提交物业服务合同、管理规约、物业承接查验协议、建设单位移交资料清单、查验记录、交接记录,以及其他承接查验有关的文件。

5.3.4 承接查验的相关责任

自物业交接之日起,物业服务企业应当全面履行前期物业服务合同约定的、法律法规规定的以及行业规范确定的维修、养护和管理义务,承担因管理服务不当致使物业共用部位、共用设施设备毁损或者灭失的责任。





物业服务企业应当将承接查验有关的文件、资料和记录建立档案并妥善保管。物业承接查验档案属于全体业主所有。物业服务合同终止，业主大会选聘新的物业服务企业的，原物业服务企业应当在前期物业服务合同终止之日起10日内，向业主委员会移交物业承接查验档案。

物业服务企业擅自承接未经查验的物业，因物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，物业服务企业应当承担相应的赔偿责任。

物业服务企业与开发商恶意串通、弄虚作假，在物业承接查验活动中共同侵害业主利益的，双方应当共同承担赔偿责任。对于物业承接查验活动，业主享有知情权和监督权，开发商和物业服务企业应当将物业承接查验备案情况书面告知业主。

物业承接查验中发生的争议，可以申请物业所在地房地产行政主管部门调解，也可以委托有关行业协会调解。物业所在地房地产行政主管部门应当及时处理业主对开发商和物业服务企业承接查验行为的投诉。

5.3.5 相关规定

1. 《物业管理条例》

第二十八条规定：“物业服务企业承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验。”

第二十九条规定：“在办理物业承接验收手续时，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料：（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；（二）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；（四）物业管理所必需的其他资料。”“物业服务企业应当在前期物业服务合同终止时将上述资料移交给业主委员会。”

2. 《物业承接查验办法》

第二条规定：“本办法所称物业承接查验，是指承接新建物业前，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。”

第三条规定：“物业承接查验应当遵循诚实信用、客观公正、权责分明以及保护业主共有财产的原则。”

第四条规定：“鼓励物业服务企业通过参与建设工程的设计、施工、分户验收和竣工验收等活动，向建设单位提供有关物业管理的建议，为实施物业承接查验创造有利条件。”

第六条规定：“建设单位与物业买受人签订的物业买卖合同，应当约定其所交付物业的共用部位、共用设施设备的配置和建设标准。”

第七条规定：“建设单位制定的临时管理规约，应当对全体业主同意授权物业服务企业代为查验物业共用部位、共用设施设备的事项作出约定。”

第八条规定：“建设单位与物业服务企业签订的前期物业服务合同，应当包含物业承接查验的内容。”“前期物业服务合同就物业承接查验的内容没有约定或者约定不明确的，建设单位与物业服务企业可以协议补充。”“不能达成补充协议的，按照国家标准、行业标准履行；没有国家标准、行业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准履行。”

第九条规定：“建设单位应当按照国家有关规定和物业买卖合同的约定，移交权属明确、资





料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业。”

第十五条规定：“物业服务企业应当对建设单位移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件。”

第三十二条规定：“物业交接后，建设单位未能按照物业承接查验协议的约定，及时解决物业共用部位、共用设施设备存在的问题，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。”

第三十三条规定：“物业交接后，发现隐蔽工程质量问题，影响房屋结构安全和正常使用的，建设单位应当负责修复；给业主造成经济损失的，建设单位应当依法承担赔偿责任。”

第三十六条规定：“建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业共用部位、共用设施设备的保修责任。”“建设单位可以委托物业服务企业提供物业共用部位、共用设施设备的保修服务，服务内容和费用由双方约定。”

第三十七条规定：“建设单位不得凭借关联关系滥用股东权利，在物业承接查验中免除自身责任，加重物业服务企业的责任，损害物业买受人的权益。”

第三十八条规定：“建设单位不得以物业交付期限届满为由，要求物业服务企业承接不符合交用条件或者未经查验的物业。”

第四十二条规定：“建设单位、物业服务企业未按本办法履行承接查验义务的，由物业所在地房地产行政主管部门责令限期改正；逾期仍不改正的，作为不良经营行为记入企业信用档案，并予以通报。”

第四十三条规定：“建设单位不移交有关承接查验资料的，由物业所在地房地产行政主管部门责令限期改正；逾期仍不移交的，对建设单位予以通报，并按照《物业管理条例》第五十九条的规定处罚。”

第四十四条规定：“物业承接查验中发生的争议，可以申请物业所在地房地产行政主管部门调解，也可以委托有关行业协会调解。”

3. 《房屋接管验收标准》

1.1 规定：“为确保房屋住用的安全和正常的使用功能。明确在房屋接管验收中交接双方应遵守的事项，特制定本标准。”

1.2 规定：“凡按规定交房管部门接管的房屋，应按本标准执行；依法代管。依约托管和单位自有房屋的接管，可参照本标准执行。”

1.3 规定：“本标准主要适用于一般民用建筑的接管验收。工业建筑、大型公共建筑、文物保护单位及某些有特殊设备和使用要求的建筑的接管验收可参照使用。”

3.1 规定：“接管验收 地方政府设置的房屋管理部门（以下简称“房管部门”）接管建设单位移交的新建房屋和实行产权转移的原有房屋进行的验收。”

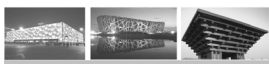
3.3 规定：“新建房屋 建成后未经确认产权的房屋。”

3.4 规定：“原有房屋 已取得房屋所有权证，并已投入使用的房屋。”

4.5.6.1 规定：“电气线路安装应平整、牢固、顺直，过墙应有导管。导线连接必须紧密，铝导线连接不得采用绞接或绑接。采用管子配线时，连接点必须紧密、可靠，使管路在结构上和电气上均连成整体并有可靠的接地。每回路导线间和对地绝缘电阻值不得小于 $1\text{M}\Omega/\text{kV}$ 。”

4.5.7.2 规定：“高位水箱进水管与水箱检查口的设置应便于检修。”

4.5.7.3 规定：“卫生间、厨房内的排污管应分设，出户管长不宜超过 8m，并不应使用陶



瓷管、塑料管。地漏、排污管接口、检查口不得渗漏，管道排水必须流畅”

4. 5.8.3 规定：“炉排必须进行 12h 以上试运转，炉排之间、炉排与炉铁之间不得互相摩擦，且无杂音，不跑偏，不凸起，不受卡，返转应自如。”

4. 5.8.9 规定：“经过 48h 连续试运行，锅炉和附属设备的热工、机械性能及采暖区室温必须符合设计要求。”

4. 5.9.2 规定：“化粪池应按排污量合理设置，池内无垃圾杂物，进出水口高差不得小于 5cm。立管与粪池间的连接管道应有足够坡度，并不应起过两个弯。”

4. 6.1 规定：“影响房屋结构安全和设备使用安全的质量问题，必须约定期限由建设单位负责进行加固补强返修，直至合格。”“影响相邻房屋的安全问题，由建设单位负责处理。”

4. 6.2 规定：“对于不影响房屋结构安全和设备使用安全的质量问题，可约定期限由建设单位负责维修，也可采取费用补偿的办法，由接管单位处理。”

6. 1 规定：“为尽快发挥投资效益，建设单位应按 4.2 和 4.3 条的要求提前做好房屋交验准备，房屋竣工后，及时提出接管验收申请。接管单位应在 15 日内审核完毕、及进签发验收 通知并约定时间验收。经检验符合要求，接管单位应在 7 日内签署验收合格凭证，并应及时签发接管文件。未经接管的新建房屋一律不得分配使用。”

6. 2 规定：“接管验收时，交接双方均应严格按照本标准执行。验收不合格时，双方协议处理办法，并商定时间复验，建设单位应按约返修合格，组织复验。”

6. 3 规定：“房屋接管交付使用后，如发生隐蔽性的重大质量事故，应由接管单位会同建设单位组织设计、施工等单位，共同分析研究，查明原因，如属设计、施工、材料的原因应由建设单位负责处理，如属使用不当、管理不善的原因，则应由接管单位负责处理。”

6. 4 规定：“新建房屋自验收接管之日起，应执行建筑工程保修的有关规定由建设单位负责保修，并应向接管单位预付保修保证金。接管单位在需要时用于代修。保修期满，按实结算，也可以在验收接管时，双方达成协议。建设单位一次性拨付保修费用，由接管单位负责保修。保修保证金和保修费的标准由各地自定。”

6. 5 “新建房屋一经接管，建设单位应负责在三个月内组织办理承租手续，逾期不办，应承担因房屋空置而产生的经济损失和事故责任。”

6. 6 规定：“执行本标准有争议而又不能协商解决时，双方均得申请市、县房地产管理机关进行协调或裁决。”

5.4 物业的装修管理



案例

业主违规装修房屋 法院判决恢复原貌

某小区是 1998 年竣工的全装修外销商品房，客厅、房屋的空调外机及排水管均在阳台预留了安装位置。2008 年 8 月 28 日，该小区业主大会与某物业管理公司签订了物业服务合同，合同对双方的权利义务作出了约定，授权原告对业主、物业使用人违反《管理规约》的行为进行劝阻、制止。





蔡某于2010年1月19日因房屋装修与该小区物业管理公司签订了住宅装修管理协议及小区住宅装修须知后,开始了装修。在装修中,蔡某将一个空调外机装在2号楼大堂门厅顶棚上,另有2个空调外机装在外墙上,该物业管理公司及业主委员会、居委会人员多次进行劝阻、制止,但蔡某拒不改正。该物业管理公司将蔡某诉至法院,要求判令被告拆除3个空调外机,包括排水管,拆移至原规定安装的位置。

在法院审理中,蔡某辩称,其在购买该小区房屋时就发现该小区在外墙上安装空调外机、卫星电视接收器的现象很多,在自己装修时物业管理公司也未告知不能将空调外机装在外墙上,直至被告安装完毕,才上门阻止。由于自己不知道该小区有相关的规定,物业管理公司在具体管理中也不应对其他业主的行为坐视不理,而单单要求自己拆除。且由于自己购买的房屋朝西,原业主就已将朝西房屋外的阳台封闭,空调外机只能装在外墙上;还有,不将西面阳台封闭,房间实在太热,影响其居住。自己如此安装也是出于家里的实际情况,希望能维持目前在外墙上安装空调外机的现状,但同意拆除安装在2号楼大堂门厅顶棚上的空调外机。

法院审理查明,2008年5月28日,经该小区业主大会通过生效的不管理规约约定:安装空调,应当按照房屋设计预留的位置安装,未预留位置的,按照有关规定或者物业服务企业指定的位置安装。

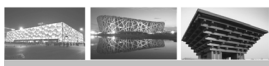
2010年1月19日,蔡某为涉讼房屋的装修事宜即与物业管理公司签订了住宅装修管理协议,并取得装修许可证。住宅装修管理协议中约定:维护房屋外观统一,不得擅自封闭阳台、安装外伸衣架、遮阳棚、花架和随意安装空调室外机、防盗栅栏等。

物业管理公司于2010年2月发现蔡某装修违反规定后,便依据相关规定,报请房屋主管部门处理,并上门劝阻。该小区业主委员会于2010年3月授权原告对违反不管理规约和住宅装修管理协议的业主行为提起诉讼。2010年4月,物业管理公司向蔡某发出违规行为整改通知书。

上述事实,有物业服务合同、授权委托书、产权信息、装修许可证、住宅装修管理协议、装修须知、违规行为整改通知书、报告单、情况说明、照片及当事人的陈述等证据为证。上述证据经庭审审核无误,法院予以确认。

法院审理认为,该物业管理公司作为小区业主大会聘用的物业管理企业,为包括被告在内的业主提供物业管理服务,其职责是依据物业服务合同的约定履行义务。而经小区业主大会一致通过的管理规约对业主在使用物业过程中的禁止行为作出了规定,也赋予了物业管理企业对违反管理规约的业主追究责任的权力。物业服务合同及管理规约的效力及于小区全体业主,且住宅装修管理协议上对禁止行为也表述明确,作为业主之一的蔡某应当依约履行义务。现蔡某将空调室外机安装在公共区域及外墙上,违反了管理规约及住宅装修管理协议的相关规定,应当予以拆除。

据此,依照《中华人民共和国合同法》第八条、《中华人民共和国物权法》第八十三条第一款之规定,判决蔡某应于判决生效之日起三十日内拆除安装该小区2幢号楼大堂门厅顶棚上及2幢2E室房屋阳台外墙上的三台空调室外机及排水管。案件受理费人民币50元,因适用简易程序,减半收取计人民币25元,由被告蔡某负担。



5.4.1 装修与装修管理概述

1. 装修

装修是业主和使用人（也可合称为装修人）在办理完入住手续后，为了提高物业居住或使用质量，根据自己生活或工作的特点和要求，对所购（所租）房屋进行重新设计、分隔、装饰、布置等活动。

装修不同于建筑装饰装修。建筑装饰装修是为了使建筑物、构筑物内外空间达到一定的环境质量要求，使用装饰装修材料对建筑物、构筑物外表和内部进行装饰处理的工程建筑活动。这里所说的装修仅限于房屋室内装修，是业主和使用人对房屋室内进行的装饰装修的建筑活动。

2. 装修管理

装修管理是指物业服务企业在业主和使用人进行装修期间，对装修方案、装修材料、装修质量以及装修人员等方面的综合管理。

业主和使用人在办理入住手续后有权对自己所购（所租）物业进行装修。但由于入住后，特别是入住新建楼宇的业主和使用人，几乎都要进行装修，因此，为保障公共设施的正常使用、楼宇安全和房屋外观的统一美观，为了全体业主的共同利益，必须规范业主和使用人的装修行为，装修必须在国家法规政策、标准规定的范围内进行。装修管理常用法规政策有《物业管理条例》、《住宅室内装饰装修管理规定》；国家标准《住宅装饰装修工程施工规范》（GB50327-2001）、《建筑装饰装修工程施工质量验收规范》（GB 50210-2001）；行业标准《室内装饰工程质量规范》（QB1838-93）、《家庭装饰工程质量规范》（QB/T6016-97）等，这些规定的内容涵盖了装修前的申请登记、装修期间的检查监督、装修完成后的验收等各个装修管理环节。

5.4.2 装修管理的内容与程序

按照《住宅室内装饰装修管理规定》要求，装修管理的内容与程序一般如下：

1. 申报登记

业主和使用人在装修活动开始前，应向承接物业项目的物业服务企业申报登记，待物业服务企业审核批准后方可进行装修施工。申报登记时，应向物业服务企业提供下列材料：

- （1）房屋所有权证（或者证明其合法权益的有效凭证）。
- （2）申请人身份证件。
- （3）装饰装修方案。

（4）变动建筑主体或者承重结构的，需提交原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出的设计方案。住宅室内装饰装修超过设计标准或者规范增加楼面荷载的，需提交原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案。

（5）搭建建筑物、构筑物；改变住宅外立面，在非承重外墙上开门、窗的，需提交城市规划行政主管部门批准文件。拆改供暖管道和设施的，需提交供暖管理单位批准文件。拆改燃气管道和设施的，需提交燃气管理单位批准文件。

（6）改动卫生间、厨房间防水层的，应当按照防水标准制订施工方案，并做闭水试验。

（7）装修工程量较大，需经消防部门审批的，提交消防部门批准文件。





(8) 委托装饰装修企业施工的,装饰装修企业应具有相应资质等级,需提供该企业相关资质证书的复印件。

(9) 非业主的住宅使用人,还需提供业主同意装饰装修的书面证明。

2. 审批申报

物业服务企业接到业主和使用人的装修申报材料后,要认真审核其全部材料,尤其是要仔细审核装饰装修方案有无违规、有无安全隐患,待核查无误后,方可批准。这一程序的主要内容有:

(1) 装修申报的审核。审核装修申报要依据《建筑装饰装修管理规定》、《住宅室内装饰装修管理规定》、《住宅装饰装修工程施工规范》(GB50327-2001)、《建筑装饰装修工程施工质量验收规范》(GB 50210-2001)、《室内装饰工程质量规范》(QB1838-93)、《家庭装饰工程质量规范》(QB/T6016-97)等进行,主要包括:

- ① 检查装修方案是否有对房屋结构、外墙立面、共用设施设备的改动、破坏。
- ② 检查装修方案是否有严重的消防及其他安全隐患。
- ③ 是否有其他违章违规情况。
- ④ 安全协议书。

(2) 装修申报的批准。在确认装修方案没有对建筑安全、共用设施设备及房屋外观造成不良影响后,给予批准。

(3) 告知注意事项。物业服务企业应当将房屋室内装饰装修工程的禁止行为和注意事项告知业主和使用人及其委托的装饰装修企业。

(4) 签订住宅室内装饰装修管理服务协议。业主和使用人,或者业主、使用人和装饰装修企业,应当与物业服务企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议。住宅室内装饰装修管理服务协议一般包括下列内容:

- ① 装饰装修工程的实施内容;
- ② 装饰装修工程的实施期限;
- ③ 允许施工的时间;
- ④ 废弃物的清运与处置;
- ⑤ 住宅外立面设施及防盗窗的安装要求;
- ⑥ 禁止行为和注意事项;
- ⑦ 管理服务费用;
- ⑧ 违约责任;
- ⑨ 其他需要约定的事项。

3. 装修施工管理

装修施工过程中,物业服务企业应当按照住宅室内装饰装修管理服务协议实施管理,发现业主和使用人或者装饰装修企业有违章违规行为的,应当立即制止;已造成事实后果或者拒不改正的,应当及时报告有关部门依法处理;违反住宅室内装饰装修管理服务协议的,追究违约责任。

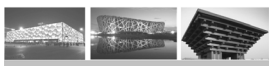
施工管理中主要管理内容有:

1) 禁止的装修行为

主要是指《住宅室内装饰装修管理规定》中的禁止性行为,如:

(1) 未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案,变动建筑主体和承重





结构；

- (2) 将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间；
- (3) 扩大承重墙上原有的门窗尺寸，拆除连接阳台的砖、混凝土墙体；
- (4) 损坏房屋原有节能设施，降低节能效果；
- (5) 其他影响建筑结构和使用安全的行为。

2) 装修时间

装饰装修企业从事住宅室内装饰装修活动，应当严格遵守规定的装饰装修施工时间。这一般根据各地不同作息时间、季节变换以及习惯习俗等来综合确定，在住宅室内装饰装修管理服务协议或装修指南中明确约定。装修时间包括一般装修时间、特殊装修时间和装修期。

(1) 一般装修时间是指除节假日之外的正常装修时间。如北方某些地区规定作业时间为：上午 7:00~12:00，下午 13:00~20:00；拆打时间为：上午 8:00~11:30，下午 14:00~18:30。

(2) 特殊装修时间是指节假日之内的装修时间的约定。一般节假日原则上不允许装修；特殊情况需要装修，时间上应视具体情况相应缩短装修时间。重大节假日（如元旦、春节、劳动节、国庆节）不得进行施工装修。

(3) 装修期是指从装修开始到完结的时间，一般情况下不超过 3 个月。

3) 装修材料和设备的管理

对装修材料和设备的管理，主要依据《住宅室内装饰装修管理规定》、《住宅装饰装修工程施工规范》、《室内装饰工程质量规范》、《家庭装饰工程质量规范》等执行，如：

(1) 核对是否为经审批同意的材料和设备。

(2) 住宅室内装饰装修工程使用的材料和设备必须符合国家标准，有质量检验合格证明和有中文标识的产品名称、规格、型号、生产厂厂名、厂址等。禁止使用国家明令淘汰的建筑装饰装修材料和设备。

(3) 装修材料须封装不漏，按物业服务企业指定地点堆放；装修材料要及时搬入室内，不得堆放在户门外或公共场所。

(4) 对于有特别要求的材料或设备按照规定办理相应手续。

4) 环境质量管理

依据《住宅室内装饰装修管理规定》、《住宅装饰装修工程施工规范》，在装修期间对使用材料、作业方式等方面加强管理，防止出现环保、安全等方面的隐患。如：

(1) 住宅室内装饰装修过程中所形成的各种固体、可燃液体等废物，需袋装处理，封装不漏，应当按照规定的位置、方式和时间堆放和清运。

(2) 严禁违反规定将各种固体、可燃液体等废物堆放于住宅垃圾道、楼道、户门外或公共场所。

(3) 严禁高空抛物，违者予以处罚，并由肇事者承担由此引致的全部责任。

(4) 装饰装修企业遵守规定的装饰装修施工时间，降低施工噪声，减少环境污染。

5) 施工管理

依据《住宅室内装饰装修管理规定》、《住宅装饰装修工程施工规范》，对施工安全、施工操作、施工标准和新增项目等内容进行管理。如：

(1) 检查装修项目是否为核查过的项目；新增项目是否经过审核批准。

(2) 施工现场使用工具设备是否合格可靠，无安全隐患，工具设备操作是否符合安全要求。

(3) 施工期间，如使用电气焊或动用明火时，需向物业管理公司提出申请，批准后方可使用。



(4) 装饰装修企业应严格遵守有关装修规定,如业主要求违章装修时,应解释说明,不予装修。

6) 装修施工人员的管理

根据住宅室内装饰装修管理服务协议或装修指南中有关装修施工人员的明确约定,对装修施工人员实行施工标牌(识)管理、出入管理、安全管理、留宿管理等。如:

(1) 施工单位应在装修前将装修施工人员的资料申报到物业服务企业,并办理出入证。对装修施工人员出入证实行专人专证,专户专用,不得涂改或转借。

(2) 装修施工人员不得串户装修,不得侵扰其他业主,不得从事招揽生意等与本户装修不相关行为,不得四处闲逛,施工现场禁止吸烟。

(3) 装修施工人员留宿须经业主和使用人、装饰装修企业、物业服务企业三方同意,并办理暂住手续后方可留宿。

(4) 装饰装修企业的电工、焊工等特殊工种应持证上岗,严格遵守安全操作规程。

4. 装修工程的验收

装饰装修工程竣工后,物业服务企业应按照装饰装修管理服务协议进行现场检查,协同业主和使用人按照住宅室内装饰装修合同、国家相关质量标准进行验收。对违反法律、法规和装饰装修管理服务协议的,应当要求业主和使用人、装饰装修企业纠正,并将检查记录存档;必要时,可追究违约责任。

5.4.3 装修管理的法律责任

1. 业主和使用人的法律责任

业主和使用人在装修过程中,应承担一定的法律责任:

(1) 业主和使用人在住宅室内装饰装修工程开工前,应当向物业服务企业或者房屋管理机构(以下简称物业管理单位)申报登记,并与物业服务企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议。

使用人对住宅室内进行装饰装修,应当取得业主的书面同意。业主和使用人对住宅进行装饰装修前,应当告知邻里。

(2) 业主和使用人不得拒绝和阻碍物业服务企业依据住宅室内装饰装修管理服务协议的约定,对住宅室内装饰装修活动的监督检查。

(3) 业主和使用人委托企业对住宅室内进行装饰装修的,装饰装修工程竣工后,空气质量应当符合国家有关标准。装修人可以委托有资格的检测单位对空气质量进行检测。检测不合格的,装饰装修企业应当返工,并由责任人承担相应损失。

(4) 业主和使用人委托企业承接其装饰装修工程的,应当选择具有相应资质等级的装饰装修企业并与装饰装修企业应当签订住宅室内装饰装修书面合同,明确双方的权利和义务。

(5) 因住宅室内装饰装修活动造成相邻住宅的管道堵塞、渗漏水、停水停电、物品毁坏等,业主和使用人应当负责修复和赔偿;属于装饰装修企业责任的,业主和使用人可以向装饰装修企业追偿。

(6) 业主和使用人擅自拆改供暖、燃气管道和设施造成损失的,由业主和使用人负责赔偿,城市房地产行政主管部门可责令其改正,并处500元以上1000元以下的罚款。

(7) 业主和使用人因住宅室内装饰装修活动侵占公共空间,对公共部位和设施造成损害的,





由城市房地产行政主管部门责令改正，造成损失的，依法承担赔偿责任。

(8) 业主和使用人未申报登记进行住宅室内装饰装修活动的，城市房地产行政主管部门可责令其改正，并处 500 元以上 1000 元以下的罚款。

(9) 业主和使用人将住宅室内装饰装修工程委托给不具有相应资质等级企业的，由城市房地产行政主管部门责令改正，并处 500 元以上 1000 元以下的罚款。

(10) 业主和使用人将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房的，或者拆除连接阳台的砖、混凝土墙体的，城市房地产行政主管部门可责令其改正，并处 500 元以上 1000 元以下的罚款。

(11) 业主和使用人未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案，擅自超过设计标准或者规范增加楼面荷载的，城市房地产行政主管部门可责令其改正，并处 500 元以上 1000 元以下的罚款。

(12) 业主和使用人在住宅室内装饰装修活动中搭建建筑物、构筑物的，或者擅自改变住宅外立面、在非承重外墙上开门、窗，未经城市规划行政主管部门批准的，由城市规划行政主管部门按照《中华人民共和国城市规划法》及相关法规的规定处罚。

(13) 业主和使用人违反《建设工程质量管理条例》的，由建设行政主管部门按照有关规定处罚。

(14) 业主和使用人违规堆放、使用、清运易燃装饰材料，家庭居室装饰装修所形成的各种废弃物不按照有关部门指定的位置、方式和时间进行堆放及清运的，业主委员会和物业服务企业可予以制止、批评教育、责令限期改正。

(15) 业主和使用人从楼上向地面或由垃圾道、下水道抛弃因装饰装修居室而产生的废弃物及其他物品的，业主委员会和物业服务企业可予以制止、批评教育、责令限期改正。

(16) 业主和使用人在装修施工时的不遵守装饰装修施工时间，降低施工噪声，减少环境污染的业主委员会和物业服务企业可予以制止、批评教育、责令限期改正。

(17) 业主和使用人其他影响相邻居民正常生活、违反家庭装饰装修法律规定的行为的，业主委员会和物业服务企业可予以制止、批评教育、责令限期改正。

对于业主和使用人在进行室内装饰装修时如有违法违规行为，由业主委员会和物业服务企业予以制止、批评教育、责令限期改正。如果造成损失的，违法违规业主和使用人应当赔偿损失。业主和使用人不服从以上处理的，可按照有关法律和管理规约等提请有关部门处理。因装饰装修房屋发生纠纷，当事人可以向房屋所在地的房地产行政主管部门申请调解，调解不成可向人民法院起诉。造成重大人身伤亡和财产损失，构成犯罪的，还应按照刑法承担相应的刑事法律责任。

2. 装饰装修企业的法律责任

装饰装修企业在装饰装修施工中应承担一定的法律责任：

(1) 装饰装修企业承接住宅室内装饰装修工程，必须经建设行政主管部门资质审查，取得相应的建筑业企业资质证书，并在其资质等级许可的范围内承揽工程。

(2) 装饰装修企业应当与业主和使用人签订住宅室内装饰装修书面合同，明确双方的权利和义务。

(3) 装饰装修企业必须按照工程建设强制性标准和其他技术标准施工，不得偷工减料，确保装饰装修工程质量。

(4) 装饰装修企业从事住宅室内装饰装修活动，应当遵守施工安全操作规程，按照规定采取



必要的安全防护和消防措施,不得擅自用明火和进行焊接作业,保证作业人员和周围住房及财产的安全。

(5) 装修人和装饰装修企业从事住宅室内装饰装修活动,不得侵占公共空间,不得损害公共部位和设施。

(6) 装饰装修企业从事住宅室内装饰装修活动,应当严格遵守规定的装饰装修施工时间,降低施工噪声,减少环境污染。

(7) 装饰装修企业对在装饰装修过程中所形成的各种固体、可燃液体等废物,应当按照规定的位置、方式和时间堆放和清运。严禁违反规定将各种固体、可燃液体等废物堆放于住宅垃圾道、楼道或者其他地方。

(8) 装饰装修企业在装饰装修工程竣工验收合格后,应当出具住宅室内装饰装修质量保修书;装饰装修企业负责采购装饰装修材料及设备的,应当向业主提交说明书、保修单和环保说明书。在正常使用条件下,住宅室内装饰装修工程的最低保修期限为2年,有防水要求的厨房、卫生间和外墙面的防渗漏为五年。保修期自住宅室内装饰装修工程竣工验收合格之日起计算。

(9) 装饰装修企业将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房的,或者拆除连接阳台的砖、混凝土墙体的,城市房地产行政主管部门可责令其改正,并处1000元以上10000元以下的罚款。

(10) 装饰装修企业损坏房屋原有节能设施或者降低节能效果的,城市房地产行政主管部门可责令其改正,并处1000元以上5000元以下的罚款。

(11) 装饰装修企业未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案,擅自超过设计标准或者规范增加楼面荷载的,城市房地产行政主管部门可责令其改正,并处1000元以上10000元以下的罚款。

(12) 装饰装修企业未经城市规划行政主管部门批准,在住宅室内装饰装修活动中搭建建筑物、构筑物的,或者擅自改变住宅外立面、在非承重外墙上开门、窗的,由城市规划行政主管部门按照《中华人民共和国城市规划法》及相关法规的规定处罚。

(13) 装饰装修企业违反《建设工程质量管理条例》的,由建设行政主管部门按照有关规定处罚。

(14) 装饰装修企业自行采购或者向装修人推荐使用不符合国家标准的装饰装修材料,造成空气污染超标的,由城市房地产行政主管部门责令改正,造成损失的,依法承担赔偿责任。

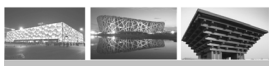
(15) 装饰装修企业违反国家有关安全生产规定和安全生产技术规程,不按照规定采取必要的安全防护和消防措施,擅自动用明火作业和进行焊接作业的,或者对建筑安全事故隐患不采取措施予以消除的,由建设行政主管部门责令改正,并处1000元以上10000元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿,并处10000元以上30000元以下的罚款;造成重大安全事故的,降低资质等级或者吊销资质证书。

住宅室内装饰装修工程发生纠纷的,业主和使用人可以与装饰装修企业协商或者调解解决;不愿协商、调解或者协商、调解不成的,可以依法申请仲裁或者向人民法院起诉。装饰装修企业违反装饰装修规定,造成重大人身伤亡和财产损失,构成犯罪的,还应按照刑法承担相应的刑事责任。

3. 物业服务企业的法律责任

在装饰装修管理过程中,物业服务企业应承担一定的法律责任:





（1）物业服务企业应当将住宅室内装饰装修工程的禁止行为和注意事项告知装修人和装修人委托的装饰装修企业。

（2）物业服务企业应当按照装饰装修管理服务协议进行现场检查，对违反法律、法规和装饰装修管理服务协议的，应当要求业主和使用人、装饰装修企业纠正，并将检查记录存档。对已造成事实后果或者拒不改正的，应当及时报告有关部门依法处理。对业主和使用人或者装饰装修企业违反住宅室内装饰装修管理服务协议的，追究违约责任。

（3）禁止物业服务企业向业主和使用人指派装饰装修企业或者强行推销装饰装修材料。

（4）物业服务企业发现业主和使用人或者装饰装修企业有违法违规行为不及时向有关部门报告的，由房地产行政主管部门给予警告，可处装饰装修管理服务协议约定的装饰装修管理服务费2至3倍的罚款。

4. 行政部门工作人员的法律责任

有关部门接到物业服务企业关于业主和使用人或者装饰装修企业有违反本办法行为的报告后，应当及时到现场检查核实，依法处理。接到物业服务企业对业主和使用人或者装饰装修企业违法行为的报告后，未及时处理，玩忽职守的，依法给予行政处分。

对于物业装饰装修过程中的违法行为，情节严重构成犯罪的，还应由司法机关依法追究刑事责任。

5.4.4 相关规定

1. 《中华人民共和国物权法》

第八十三条规定：“业主应当遵守法律、法规以及管理规约。”“业主大会和业主委员会，对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费 etc 损害他人合法权益的行为，有权依照法律、法规以及管理规约，要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失。业主对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。”

第八十四条规定：“不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。”

第八十五条规定：“法律、法规对处理相邻关系有规定的，依照其规定；法律、法规没有规定的，可以按照当地习惯。”

第九十一条规定：“不动产权利人挖掘土地、建造建筑物、铺设管线以及安装设备等，不得危及相邻不动产的安全。”

第九十二条规定：“不动产权利人因用水、排水、通行、铺设管线等利用相邻不动产的，应当尽量避免对相邻的不动产权利人造成损害；造成损害的，应当给予赔偿。”

2. 《中华人民共和国民法通则》

第八十三条规定：“不动产的相邻各方，应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的精神，正确处理截水、排水、通行、通风、采光等方面的相邻关系。给相邻方造成妨碍或者损失的，应当停止侵害，排除妨碍，赔偿损失。”

3. 《物业管理条例》

第四十六条规定：“对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法





律、法规规定的行为，物业服务企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告。”“有关行政管理部门在接到物业服务企业的报告后，应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。”

第四十七条第一款规定：“物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。”

第四十八条规定：“物业使用人在物业管理活动中的权利义务由业主和物业使用人约定，但不得违反法律、法规和管理规约的有关规定。”“物业使用人违反本条例和管理规约的规定，有关业主应当承担连带责任。”

第四十九条规定：“县级以上地方人民政府房地产行政主管部门应当及时处理业主、业主委员会、物业使用人和物业服务企业在物业管理活动中的投诉。”

第五十三条规定：“业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业。”“物业服务企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。”

第六十六条规定：“违反本条例的规定，有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，并按照本条第二款的规定处以罚款；所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用：（一）擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；（二）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的；（三）擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的。”“个人有前款规定行为之一的，处1000元以上1万元以下的罚款；单位有前款规定行为之一的，处5万元以上20万元以下的罚款。”

第六十九条规定：“违反本条例的规定，国务院建设行政主管部门、县级以上地方人民政府房地产行政主管部门或者其他有关行政管理部门的工作人员利用职务上的便利，收受他人财物或者有其他好处，不依法履行监督管理职责，或者发现违法行为不予查处，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予行政处分。”

4. 《住宅室内装饰装修管理办法》

第三条规定：“住宅室内装饰装修应当保证工程质量和安全，符合工程建设强制性标准。”

第六条规定：“装修人从事住宅室内装饰装修活动，未经批准，不得有下列行为：（一）搭建建筑物、构筑物；（二）改变住宅外立面，在非承重外墙上开门、窗；（三）拆改供暖管道和设施；（四）拆改燃气管道和设施。本条所列第（一）项、第（二）项行为，应当经城市规划行政主管部门批准；第（三）项行为，应当经供暖管理单位批准；第（四）项行为应当经燃气管理单位批准。”

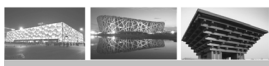
第七条规定：“住宅室内装饰装修超过设计标准或者规范增加楼面荷载的，应当经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案。”

第八条规定：“改动卫生间、厨房间防水层的，应当按照防水标准制订施工方案，并做闭水试验。”

第九条规定：“装修人经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案变动建筑主体和承重结构的，或者装修活动涉及本办法第六条、第七条、第八条内容的，必须委托具有相应资质的装饰装修企业承担。”

第二十一条规定：“任何单位和个人对住宅室内装饰装修中出现的影响公共利益的质量事故、质量缺陷及其他影响周围住户正常生活的行为，都有权检举、控告、投诉。”





第二十四条规定：“装修人与装饰装修企业应当签订住宅室内装饰装修书面合同，明确双方的权利和义务。”“住宅室内装饰装修合同应当包括下列主要内容：（一）委托人和被委托人的姓名或者单位名称、住所地址、联系电话；（二）住宅室内装饰装修的房屋间数、建筑面积，装饰装修的项目、方式、规格、质量要求及质量验收方式；（三）装饰装修工程的开工、竣工时间；（四）装饰装修工程保修的内容、期限；（五）装饰装修工程价格，计价和支付方式、时间；（六）合同变更和解除的条件；（七）违约责任及解决纠纷的途径；（八）合同的生效时间；（九）双方认为需要明确的其他条款。”

5. 《城市异产毗连房屋管理规定》

第三条规定：“异产毗连房屋的所有人按照城市房地产行政主管部门核发的所有权证规定的范围行使权利，并承担相应的义务。”

第五条规定：“所有人和使用人对房屋的使用和修缮，必须符合城市规划、房地产管理、消防和环境保护等部门的要求，并按按照有利使用、共同协商、公平合理的原则，正确处理毗连关系。”

第六条规定：“所有人和使用人对共有、共用的门厅、阳台、屋面、楼道、厨房、厕所以及院落、上下水设施等，应共同合理使用并承担相应的义务；除另有约定外，任何一方不得多占、独占。所有人和使用人在房屋共有、共用部位，不得有损害他方利益的行为。”

第七条规定：“异产毗连房屋所有人以外的人如需使用异产毗连房屋的共有部位时，应取得各所有人一致同意。并签订书面协议。”

第八条规定：“一方所有人如需改变共有部位的外形或结构时，除须经城市规划部门批准外，还须征得其他所有人的书面同意。”

与本章有关的法规政策：

- (1) 《中华人民共和国民法通则》
- (2) 《中华人民共和国物权法》
- (3) 《中华人民共和国招标投标法》
- (4) 《中华人民共和国建筑法》
- (5) 《物业管理条例》
- (6) 《建设工程质量管理条例》
- (7) 《前期物业管理招标投标管理暂行办法》
- (8) 《房屋接管验收标准》
- (9) 《住宅室内装饰装修管理办法》
- (10) 《城市异产毗连房屋管理规定》
- (11) 《物业承接查验办法》



本章小结

本章主要介绍物业管理早期介入、物业管理招标投标、物业承接查验、物业装修管理等相关知识，其重点是承接查验的内容和技术标准、装修管理的内容与程序等内容。

学习本章，首先要弄清将来在工作岗位中接触最多的业务是什么。通常对于刚刚走上物业管





理岗位的人来说,本章四项业务中,接触机会较多的是物业承接查验和物业装修管理。因此,在学习中要给予更多的关注。

对于物业管理早期介入、物业管理招标投标,只要做到了解相关概念,并在此基础上能够清楚地知道所要涉及的法律法规、规范标准,熟知物业管理早期介入不同阶段的内容、物业管理招标与投标的程序等相关知识,就达到学习的目标了

对于物业承接查验、物业装修管理两项业务,除了要了解其概念外,还要结合研读相关的法律法规,熟知承接查验的条件、应提交的资料和程序,熟悉物业装修管理的程序、承接查验交接双方的责任、装修管理的法律责任等相关知识,并在此基础上全面掌握承接查验的内容和技术标准、装修管理的内容与程序等内容。要实现这一点,在课余时间注意收集相关的案例分析,对学习是极其有益的。



复习思考题

1. 物业管理早期介入的概念,概述早期介入规划设计阶段常用的法律法规。
2. 简述物业管理招标与物业管理投标的概念、物业管理招标方式。
3. 简述物业管理投标的程序。
4. 简述承接查验的概念和类型。
5. 简述承接查验应提交的资料。
6. 简述承接查验的程序。
7. 简述装修与装修管理的概念,概述装修常用法规政策。
8. 简述物业服务企业装修管理的法律责任。



案例分析题

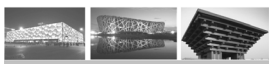
案例一:住在一楼的业主就应该永远挨楼上掉下的“空调雨”么

我们是住在某小区 22 号 101 的业主,从 2007 年年初搬进之后,我们就发现楼上从二楼到五楼的公寓除了大客厅的空调因为是安装在阳台上没有往我们一楼漏水的问题,其他的两个朝南的房间所安装的空调,每家两台共 8 台空调都有往我们院子里漏空调排泄水的现象。我们曾在前年和去年通过打电话和向物业反映的方式希望物业部门协助解决这个问题,但是这个问题从来都没有被解决。现在正值一年中的最热的季节,每家每户都是不分昼夜的使用空调,因此我们家的院子里就像淋雨一样,我们晒衣服的时候都得尽量躲避被这些空调雨溅上;把这些本就应该通过软管排引到集中排水管的空调排泄水进行处理,难道就这么困难么?是不是我们住在一楼的业主就应该永远遭受楼上掉下的这些“空调雨”呢?

你认为造成这种情况的原因是什么?

案例二:承接查验不可掉以轻心

A 公司建设了一座涉外商务大厦,由于当时 A 公司自身并不具备直接管理大厦的经验和能力,便聘用 F 公司负责项目的物业管理工作。由于 F 公司是以低价中标,因而财务压力很大,在实际管理运作中经常偷工减料,对管理成本进行非正常压缩,造成客户大量投诉,大厦形象受到



影响。这种情况下，A公司决定提前一年终止委托合同，自己组建机构接管。项目交接时双方分别就项目现状进行了逐项检查和记录，在检查到空调机组时，因正值冬季，环境温度无法达到开机条件，在粗略看过机房后，接收人员便在“一切正常”的字样下签了名。春夏之交，在进行空调运行准备过程中发现，F公司对机组的维护保养工作做得很差，竟然在过去的一年里从未给机组加过油，有的机头已不能启动，需要更换部分零件。F公司要求A公司支付双方约定的提前终止委托管理的补偿费用，而A公司则认为F公司在受委托期间未能正常履行其管理职责，造成设备受损，补偿费用要扣除相当部分。这时F公司的律师出场了，手里拿着有A公司工作人员“一切正常”签字的交接验收记录的复印件向A公司提出了法律交涉。

你认为F公司的证据有效吗？A公司应吸取什么教训？

案例三：楼上装修导致下水道堵塞，应由物业管理公司承担责任吗

赵女士搬到新住宅小区的一年时间里，一直受到楼内各家各户装修的干扰。有一天赵女士下班回家一开门，被眼前的景象惊呆了：臭污水已流得满屋都是，地漏还是不停地往外冒水，房间已不能进入了。赵女士立即给物业管理公司打电话，并提出索赔要求。物业管理公司立即派人前来查看了现场，并到楼上找到正在装修的工人问明了情况，原来是装修工人为了图省事，在逃避物业管理公司监管的情况下，偷偷将装修废弃物倾倒入污水管道，导致住在一层的赵女士家下水管堵塞，楼上各单元排出的污水不能及时排走，逐渐由赵女士房间地漏处冒出，造成了损失。虽然这个事件明显是由装修工人违规操作造成的，但赵女士认为物业管理公司未尽到管理职责，也应该承担责任，遂向物业管理公司提出索赔要求。你认为该物业管理公司应承担赔偿责任吗？

案例四：业主装修私拆承重墙

董先生买了一套商品房，面积不大。为了使房屋使用起来更合意，就改变了房屋的墙体结构，把房屋的原有墙体拆了，特别是把承重墙也拆了，按照自己的装修方案进行装修。这样改造后，房屋宽敞多了。由于董先生有先例，其他业主入住后也比照董先生的做法装修房屋。业主的装修行为被物业管理公司发现了，立即予以制止，并要求已经拆了承重墙的业主必须恢复原状。然而，董先生认为装修是自己的个人行为，物业管理公司无权干预。物业管理公司认为，业主装修虽然是个人行为，但是拆了承重墙会使整栋楼的承重结构遭到破坏。双方为此一直争执不下。物业管理公司提出要起诉董先生和其他业主。

请你谈谈解决这一问题的法律依据有哪些？

案例五：这样选聘物业管理公司合法吗

某小区的开发商自己组建了一个物业管理公司对小区进行前期物业管理服务，但物业交付使用一年后，小区成立了业主大会并组建了业主委员会，此时很多业主向业主委员会反映说该物业管理公司服务质量差，要求业主委员会重新选聘物业管理公司。业主委员会认为，既然业主已对该物业管理单位失去信任，那么另请其他物业管理公司是合情合理的。于是就在没有同现有物业管理公司协商的情况下，立即与另一个物业管理公司签订了物业服务合同，并请该物业管理公司挂牌进驻。而原物业管理公司在此时接到业主委员会的通知，表示很不满意，与业主委员会之间产生了冲突。双方观点针锋相对，不能达成和解，最后业主委员会到人民法院起诉，要求原物业管理公司撤业。你认为该业主委员会能否胜诉？为什么？

第 6 章 物业管理服务的法律规定



学习目标

通过本章学习，了解房屋修缮管理、房屋设备设施管理、物业环境管理、物业安全管理的概念和基本内容。熟知房屋完损等级的分类、房屋设备设施的分类、房屋修缮工程的分类、房屋设备设施维修工程的分类。掌握房屋修缮管理、房屋设备设施管理、物业环境管理、物业安全管理标准。

6.1 房屋修缮管理的法律规定



案 例

户内维修责任应由谁来承担

小吴买了一套商品房，住进去后，各项设施使用和运行状况良好。但两年后，小吴发现卫生间的水龙头开始出现漏水现象。由于滴漏并不严重，并没有引起小吴一家足够的注意。直到有一天他妻子发现紧邻卫生间的卧室墙面已经被水浸了，墙身发霉，乳胶漆剥落，于是小吴来到物业管理处，要求物业管理处无偿为其维修水龙头及墙身。那么，小吴要物业管理企业来承担维修的要求合理吗？

小吴的要求并不合理。

首先，根据《中华人民共和国物权法》第八十二条、《物业管理条例》第二条、《物业服务收费管理办法》第十一条有关规定，物业管理是对业主共有部分的管理，业主的专有部分不是物业管理的对象。根据《住宅专项维修资金管理办法》第三条规定，小吴卫生间的水龙头及墙身不属于房屋建筑共有部分，是他的专有部分。在《物业服务合同》中一般都明确规定，业主委托给物业管理企业的，是房屋建筑共有部位和共用设施设备的维修、养护和管理，业主和使用人单元内的维修不属于房屋建筑的共有部位或共用设施设备，因此其维修不应由物业管理企业无偿承担。

其次，按照国家《房屋建筑工程质量保修办法》第七条规定，在正常使用下，给排水管道的最低保修期为 2 年。小吴在使用 2 年后发现水龙头漏水，已经过了保修期，水龙头也应自行维修更换。

所以，小吴家的水龙头及墙身应该自行维修，不能要求物业管理处无偿为其维修水龙头及墙身。如果业主和使用人不能自行维修，物业管理企业可以为业主和使用人提供有偿的维修服务。



6.1.1 房屋修缮管理概述

1. 房屋修缮管理的概念和特点

（1）房屋修缮管理。房屋修缮管理也称房屋维修养护管理，是指物业服务企业对已建成的房屋进行小修、中修、大修、翻修以及综合维修和日常维护保养，以及对房屋完损等级的检查与评定、不同等级房屋功能的改善与更新改造。

房屋修缮管理是为做好房屋维修养护工作而进行的计划、组织、控制、协调等管理过程，房屋修缮管理的范围主要是建筑物的共有部分，其目的是为了保持、恢复或提高房屋的安全性，延长房屋的使用寿命，改善或改变房屋的使用功能。

建筑物的共有部分也称住宅共用部位，建设部、财政部颁布的自2008年2月1日起施行《住宅专项维修资金管理办法》中规定，住宅共用部位，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位。一般包括住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

（2）房屋修缮管理的特点。房屋修缮管理具有维修的限制性、独特的技术性和维修量大面广且零星分散等三个特点。

这是因为房屋修缮管理受原有房屋条件、环境的限制，只能在原有房屋基础上进行，与新建同类房屋建筑施工过程相比，维修设计与施工都只能在一定范围内进行，维修技术不仅包括建筑工程专业及相关专业的技术，还包括独特的设计和施工操作技术。另外，因为房屋处于不同周期时，房屋的损坏部分损坏程度不同，发生损坏的时间不同，采取的维修工程种类、技术措施不同。因此，房屋修缮管理具有上述三个特点。

2. 房屋修缮管理内容

（1）房屋质量管理。房屋质量管理是指物业服务企业定期和不定期对房屋的完损情况进行检查，评定房屋完损等级，随时掌握所管房屋的质量状况和分布，组织对危险房屋的鉴定，并确定解危方法等方面的管理工作。

（2）房屋维修计划管理。房屋维修计划管理是指物业服务企业根据物业辖区内房屋完损的实际情况以及各类房屋的建筑、设备、设施的保养、维修、更新周期等制订切实可行的房屋维修计划，拟订维修方案；有计划地组织房屋按年轮修；分配年度维修资金、审核维修方案和工程预决算等方面的管理工作。

（3）房屋维修施工管理。房屋维修施工管理是指物业服务企业按照一定施工程序、施工质量标准和技术经济要求，运用科学的方法对房屋维修施工过程中的各项工作进行有效的、科学的管理工作。

（4）房屋维修质量管理。房屋维修质量管理是指物业服务企业根据《建设工程质量管理条例》及《房屋修缮工程质量检验评定标准》等，为强化维修工程的质量监督、检查，验收与评定，完善维修工程的质量保修制度等所进行的管理工作。

（5）房屋维修资料管理。房屋维修资料管理是指物业服务企业为保证在制定房屋维修计划，确定房屋维修、改建等方案，实施房屋维修工程时的科学准确、针对有效而进行的房屋建筑档案资料的管理工作。



6.1.2 房屋质量管理

1. 房屋完损情况的查勘鉴定

国家建设部颁布的自1988年1月1日起实施的《房屋修缮技术管理规定》规定,房屋查勘鉴定,即房屋完损情况的查勘鉴定,是经营管理单位(包括物业服务企业)掌握所管房屋完损状况的基础工作,是拟定房屋修缮设计或修缮方案,编制房屋修缮计划的依据。房屋查勘鉴定的负责人,必须是取得职称的或有专业的技术人员,各类房屋的查勘鉴定均按《房屋完损等级评定标准》的规定进行。查勘鉴定负责人,若因工作失职而造成事故的,要承担责任。房屋查勘鉴定分为定期查勘鉴定、季节性查勘鉴定和工程查勘鉴定三类。

定期查勘鉴定,即每隔1~3年对所管房屋进行一次逐幢普查,全面掌握完损状况。季节性查勘鉴定,即根据当地气候特征(雨季、台汛、大雪、山洪等)着重对危险房、严重损坏房进行检查,及时抢险解危。工程查勘鉴定,即对需修项目,提出具体意见,确定单位工程修缮方案,其中包括房屋经过中修、大修、翻修和综合维修竣工验收以后,重新检查,评定完损等级;承接新建房屋后,要进行检查,评定完损等级。

定期或季节性查勘鉴定,均由基层房屋经营管理单位组织实施,上级管理部门抽查或复查。工程查勘鉴定,由经营管理单位填写报告表,若因未填报而发生事故的,经营管理单位要承担责任。

另外,当发生需改变房屋使用功能时;房屋可能发生局部或整体坍塌时;房屋需改建、扩建或加层时;毗邻房屋出现破损,产权双方对破损原因有异议时等情况,必须先作技术鉴定。

2. 房屋完损等级的评定

1) 房屋完损等级

房屋完损等级是指对现有房屋的完好或损坏程度划分等级,即划分现有房屋的质量等级。按照国家建设部颁布的自1985年1月1日起施行的《房屋完损等级评定标准》规定,根据各类房屋的结构、装修、设备等组成部分的完好、损坏程度,房屋完损等级分成五类。

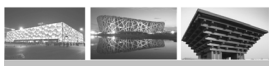
(1) 完好房。完好房是指房屋其结构完好,屋面或板缝不漏水,装修和设备完好、齐全,管道畅通,现状良好,使用正常,虽有陈旧现象或个别分项有允许值之内的轻微损毁,但不影响居住安全和正常使用,经过小修即可恢复的房屋。

(2) 基本完好房。基本完好房是指房屋结构基本完好牢固,少量构部件有稍超允许值的轻微损坏,但已稳定;屋面或板缝局部渗漏,装修和设备有个别零部件有影响使用的破损,但通过维修可以恢复使用功能的房屋。

(3) 一般损坏房。一般损坏房是指房屋局部结构构件有变形、裂缝、腐蚀或老化,强度不足,屋面或板缝局部漏雨,装修局部有破损,油漆涂料老化,设备管道不够畅通,水卫电、照明、管线等器具和零部件有部分老化、损坏和残缺,需要进行中修或局部大修的更换部件的房屋。

(4) 严重损坏房。严重损坏房是指严重失修的房屋,部分结构构件有明显或严重倾斜、开裂、变形或强度不足,个别构件已处于危险状态,屋面或板缝严重漏雨,设备陈旧不齐全,管道严重堵塞,水卫电、照明、管线器具和零件残缺及严重毁损,需要局部整修、更新等大修的房屋。

(5) 危险房。危险房是指房屋承重结构已属危险构件,主体构件强度严重不足,稳定性很差,丧失承载能力,随时有倒塌的可能,采用局部加固的修理仍不能保证安全的房屋,已丧失维修价



值的房屋，因结构严重毁损需要拆除、翻修的整幢房屋。

2) 房屋完损等级的评定

房屋完损等级评定时，应根据房屋结构的分类、房屋完损标准的项目划分，依据适用的房屋完损等级评定方法进行评定。

(1) 房屋结构的分类。《房屋完损等级评定标准》将房屋按常用结构分成下列几类：

- ① 钢筋混凝土结构。承重的主要结构是用钢筋混凝土建造的。
- ② 混合结构。承重的主要结构是用钢筋混凝土和砖木建造的。
- ③ 砖木结构。承重的主要结构是用砖木建造的。
- ④ 其他结构。承重的主要结构是用竹木、砖石、土建造的简易房屋。

(2) 房屋完损标准的项目划分。《房屋完损等级评定标准》根据各类房屋的结构、装修、设备等组成部分的各个项目的完好、损坏程度来划分房屋完损状况，这些项目包括3个组成部分，14个分项，它们具体是：

房屋的结构组成部分分为五个分项：基础、承重构件、非承重墙、屋面和楼地面；房屋的装修组成部分分为五个分项：门窗、外抹灰、内抹灰、顶棚和细木装修；房屋的设备组成部分分为四个分项：水卫、电照、暖气及特种设备（如消防栓、避雷装置等）。

(3) 房屋完损等级评定方法。《房屋完损等级评定标准》按房屋结构的分类，规定了钢筋混凝土结构、混合结构、砖木结构房屋与其他结构房屋两类评定方法。

① 钢筋混凝土结构、混合结构、砖木结构房屋完损等级评定方法

a. 完好房。凡符合下列条件之一者可评为完好房：

第一，结构、装修、设备部分各项完损程度符合完好标准。

第二，在装修、设备部分中有一、二项完损程度符合基本完好的标准，其余符合基本完好以上的标准。

b. 基本完好房。凡符合下列条件之一者可评为基本完好房：

第一，结构、装修、设备部分各项完损程度符合基本完好标准。

第二，在装修、设备部分中有一、二项完损程度符合一般损坏标准，其余符合基本完好以上的标准。

第三，结构部分除基础、承重构件、屋面外，可有一项和装修或设备部分中的一项符合一般损坏标准，其余符合基本完好以上标准。

c. 损坏房。凡符合下列条件之一者可评为一般损坏房：

第一，结构、装修、设备部分各项完损程度符合一般损坏的标准。

第二，在装修、设备部分中有一、二项完损程度符合严重损坏以上标准，其余符合一般损坏以上的标准。

第三，结构部分除基础、承重构件、屋面外，可有一项和装修或设备部分中的一项完损程度符合严重损坏的标准，其余符合一般损坏以上的标准。

d. 严重损坏房。凡符合下列条件之一者可评为严重损坏房：

第一，结构、装修、设备部分各项完损程度符合严重损坏标准。

第二，在结构、装修、设备部分中有少数项目完损程度符合一般损坏标准，其余符合严重损坏的标准。

② 其他结构房屋完损等级评定方法

a. 结构、装修、设备部分各项完损程度符合完好标准的，可评为完好房。



b. 结构、装修、设备部分各项完好程度符合基本完好标准,或者有少量项目完好程度符合完好标准的,可评为基本完好房。

c. 结构、装修、设备部分各项完损程度符合一般损坏标准,或者有少量项目完损程度符合基本完好标准的,可评为一般损坏房。

d. 结构、装修、设备部分各项完损程度符合严重损坏标准,或者有少量项目完损程度符合一般损坏标准的,可评为严重损坏房。

3) 房屋完损等级评定的要求

对房屋完损等级的评定,应严格按照《房屋完损等级评定标准》第三部分“房屋完损标准”执行,逐项进行核定。具体评定时,还应考虑以下几个方面的问题:

(1) 在评定出结构、装修、设备等组成部分的各项完损程度的基础上,要对整栋房屋的完损情况进行综合评定。

(2) 要以实际完损程度为依据评定,不能以年代来代替标准,也不能以原设计标准代替完损等级。

(3) 要掌握好评定等级的决定因素和标准,即认真对待结构部分的完损程度的评定,这是决定房屋完损等级的主要条件。

(4) 评定房屋完损等级时,若超过规定允许的下降分项的范围时,则整幢房屋完损等级可下降一个等级,但不能下降到危险房屋的等级。

(5) 评定严重损坏房屋时,结构、装修、设备等各分项的完损程度不能下降到危险房屋的标准。

(6) 在评定房屋完损等级时,对于重要房屋或断面明显不足的构件,必要时要经过复核或测试才能确定完损程度。

3. 危险房屋的鉴定与处理。

对危险房屋的鉴定与处理,应按照建设部 2004 年修改的《城市危险房屋管理规定》执行。

1) 危险房屋的鉴定

危险房屋在《城市危险房屋管理规定》中被明确定义为:系指结构已严重损坏或承重构件已属危险构件,随时有可能丧失结构稳定和承载能力,不能保证居住和使用安全的房屋。

《城市危险房屋管理规定》规定,县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本辖区的城市危险房屋管理工作,市、县人民政府房地产行政主管部门设立房屋安全鉴定机构(以下简称鉴定机构),负责房屋的安全鉴定,并统一启用“房屋安全鉴定专用章”。进行安全鉴定,必须有两名以上鉴定人员参加。对特殊复杂的鉴定项目,鉴定机构可另外聘请专业人员或邀请有关部门派员参与鉴定。

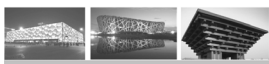
根据《城市危险房屋管理规定》的规定,鉴定机构进行房屋安全鉴定应按下列程序进行:

- ① 受理申请。根据委托人要求,确定房屋危险性鉴定内容和范围。
- ② 初始调查。收集调整和分析房屋原始资料,摸清房屋的历史和现状。
- ③ 现场查勘。在现场测试、记录各种损坏数据和状况。
- ④ 检测验算。整理技术资料,进行结构验算。
- ⑤ 全面分析。论证定性,作出综合判断,提出处理建议处理建议。
- ⑥ 签发鉴定文书。

2) 危险房屋的处理

根据《城市危险房屋管理规定》规定,对被鉴定为危险房屋的,一般可分为以下四类进行处理:





(1) 观察使用。适用于采取适当安全技术措施后，尚能短期使用，但需继续观察的房屋。

(2) 处理使用。适用于采取适当技术措施后，可解除危险的房屋。

(3) 停止使用。适用于已无修缮价值，暂时不便拆除，又不危及相邻建筑和影响他人安全的房屋。

(4) 整体拆除。适用于整幢危险且无修缮价值，需立即拆除的房屋。

3) 对危险房屋的治理

根据《城市危险房屋管理规定》规定，房屋所有人对被鉴定为危险房屋的，负有治理的责任与义务。

(1) 房屋所有人应定期对其房屋进行安全检查，在暴风、雨雪季节，房屋所有人应做好排险解危的各项准备。房屋所有人对危险房屋能解危的，要及时解危；解危暂时有困难的，应采取安全措施。

(2) 房屋所有人对经鉴定的危险房屋，必须按照鉴定机构的处理建议，及时加固或修缮治理；如房屋所有人拒不按照处理建议修缮治理，或使用人有阻碍行为的，房地产行政主管部门有权指定有关部门代修，或采取其他强制措施，发生的费用由责任人承担。

(3) 异产毗连危险房屋的各所有人，应按照国家对异产毗连房屋的有关规定，共同履行治理责任。拒不承担责任的，由房屋所在地房地产行政主管部门调处；当事人不服的，可向当地人民法院起诉。

(4) 房屋所有人进行抢险解危需要办理各项手续时，各有关部门应给予支持，及时办理，以免因延误时间发生事故。经鉴定机构鉴定为危险房屋，并需要拆除重建时，有关部门应酌情给予政策优惠。

(5) 治理私有危险房屋，房屋所有人确有经济困难无力治理时，其所在单位可给予借贷；如系出租房屋，可以和承租人合资治理，承租人付出的修缮费用可以折抵租金或由出租人分期偿还。

4) 法律责任

根据《城市危险房屋管理规定》，房屋所有人、房屋使用人、行为人、鉴定机构对危险房屋的鉴定、治理承担以下法律责任；给他人造成生命财产损失，已构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

(1) 因下列原因造成事故的，房屋所有人应承担民事或行政责任：

- ① 有险不查或损坏不修；
- ② 经鉴定机构鉴定为危险房屋而未采取有效的解危措施。

(2) 因下列原因造成事故的，使用人、行为人应承担民事责任：

- ① 使用人擅自改变房屋结构、构件、设备或使用性质；
- ② 使用人阻碍房屋所有人对危险房屋采取解危措施；
- ③ 行为人由于施工、堆物、碰撞等行为危及房屋。

(3) 有下列情况的，鉴定机构应承担民事或行政责任：

- ① 因故意把非危险房屋鉴定为危险房屋而造成损失；
- ② 因过失把危险房屋鉴定为非危险房屋，并在有效时限内发生事故；
- ③ 因拖延鉴定时间而发生事故。

6.1.3 房屋修缮管理

根据《房屋修缮技术管理规定》，各类房屋均应按设计功能使用，用户应遵守有关使用规定；



物业服务企业应对所管房屋的使用状况,进行监督,并加强日常维护。因此,房屋修缮管理是物业服务企业应尽的义务。

《房屋修缮范围和标准》规定,房屋的修缮必须贯彻充分利用、经济合理、牢固实用的原则,以不断提高房屋完好率,逐步改善住用条件。

《城市异产毗连房屋管理规定》第三条、第四条、第五条规定,异产毗连房屋的所有人应按照城市房地产行政主管部门核发的所有权证规定的范围行使权利,并承担相应的义务。国务院建设行政主管部门负责全国的城市异产毗连房屋管理工作。县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本辖区的城市异产毗连房屋管理工作。所有人和使用人对房屋的使用和修缮,必须符合城市规划、房地产管理、消防和环境保护等部门的要求,并应按照有利使用、共同协商、公平合理的原则,正确处理毗连关系。

房屋修缮管理包括房屋修缮计划管理、房屋修缮施工管理、房屋修缮质量管理、房屋修缮资料管理等内容。

1. 房屋修缮管理的修缮范围

根据《中华人民共和国物权法》第八十二条“物业服务企业或者其他管理人根据业主的委托管理建筑区划内的建筑物及其附属设施,并接受业主的监督。”的规定,以及《物业管理条例》第二条有关物业管理的定义,物业管理的对象是对业主共有部分的管理,业主的专有部分不是物业管理的对象。

根据《物业服务收费管理办法》第十一条规定:“物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用,应当通过专项维修资金予以列支,不得计入物业服务支出或者物业服务成本。”《住宅专项维修资金管理办法》第十八条规定:“住宅专项维修资金应当专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造,不得挪作他用。”物业服务企业实施房屋修缮管理时,对物业共有部位(包括建筑物共有部分和住宅小区内共有部分)的修缮,使用的是住宅专项维修资金;业主专有部分的修缮,费用由业主承担;因业主和使用人造成的共有部分受损,费用也由业主和使用人承担。

《房屋修缮范围和标准》规定,房屋的修缮,均应按照租赁法的规定或租赁合同的约定办理。但业主和使用人因使用不当、超载或其他过失引起的损坏,应由业主和使用人负责赔修;业主和使用人因特殊需要对房屋或它的装修、设备进行增、搭、拆、扩、改时,必须报经营管理单位鉴定同意,除有单项协议专门规定者外,其费用由业主和使用人自理;因擅自在房基附近挖掘而引起的损坏,业主和使用人应负责修复。

市政污水(雨水)管道及处理装置、道路及桥涵、房屋进户水电表之外的管道线路、燃气管道及灶具、城墙、危崖、滑坡、保坎、人防设施等的修缮,由各专业管理部门负责。

房屋修缮时,应注意做到:与抗震设防相结合;与白蚁防治相结合;与预防火灾相结合;与抗洪防风相结合;与防范雷击相结合。在确保居住安全及财力物力可能的条件下,应逐步改善居住条件。

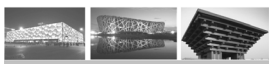
2. 房屋修缮工程的分类

根据《房屋修缮范围和标准》的规定,修缮工程的分类,按照房屋完损状况,分为翻修、大修、中修、小修和综合维修。

(1) 翻修工程

凡需全部拆除、另行设计、重新建造的工程为翻修工程。翻修工程应尽量利用旧料,其费用





应低于该建筑物同类结构的新建造价。翻修后的房屋必须符合完好房屋标准的要求。翻修工程主要适用于：主体结构严重损坏，丧失正常使用功能，有倒塌危险的房屋；因自然灾害破坏严重，不能再继续使用的房屋；地处陡峭易滑坡地区的房屋，或地势低洼长期积水无法排出地区的房屋。无修缮价值的房屋。基本建设规划范围内需要拆迁恢复的房屋。

（2）大修工程

凡需牵动或拆换部分主体构件，但不需全部拆除的工程为大修工程。大修工程一次费用在该建筑物同类结构新建造价的25%以上。大修后的房屋必须符合基本完好或完好标准的要求。大修工程主要适用于严重损坏房屋。

（3）中修工程

凡需牵动或拆换少量主体构件，但保持原房的规模和结构的工程为中修工程。中修工程一次费用在该建筑物同类结构新建造价的20%以下。中修后的房屋70%以上必须符合基本完好或完好的要求。中修工程主要适用于一般损坏房屋。

（4）小修工程

凡以及时修复小损小坏，保持房屋原来完损等级为目的的日常养护工程为小修工程。小修工程的综合年均费用为所管房屋现时造价的1%以下。

（5）综合维修工程

凡成片多幢（大楼为单幢）大、中、小修一次性应修尽修的工程为综合维修工程。综合维修工程一次费用应在该片（幢）建筑物同类结构新建造价的20%以上。综合维修后的房屋必须符合基本完好或完好标准的要求。综合维修的竣工面积数量在统计时进入大修工程。

3. 房屋修缮计划管理

（1）房屋修缮计划管理。房屋修缮计划管理是物业服务企业对所管房屋开展维修活动的事先安排。房屋修缮计划管理的内容主要包括在一定时期内有关房屋修缮的计划目标、实施方案和相应的保证性措施。

（2）房屋修缮计划管理的目的。房屋修缮计划管理的目的是为了加强物业服务企业的修缮技术管理，合理使用修缮资金，延长房屋及其设备的使用年限，实现房屋的正常使用，确保住户安全。其主要任务是：监督房屋的合理使用，防止房屋结构、设备的过早损耗或损坏，维护房屋和设备的完整，提高完好率；对房屋查勘鉴定后，根据《房屋修缮范围和标准》的规定，进行修缮设计或制定修缮方案，确定修缮项目；建立房屋技术档案，掌握房屋完损状况；贯彻技术责任制，明确技术职责。

（3）房屋修缮计划内容。房屋修缮计划内容包括房屋结构类型、修缮面积、修缮分类、修缮费用和计划期内房屋完好率、危房率等。由房屋修缮施工计划和房屋修缮辅助计划组成。其中房屋修缮施工计划是物业服务企业房屋修缮计划的主导和核心，是编制其他计划的依据。维修施工计划必须反映计划期内所需维修房屋的名称、维修部位及维修性质、规模(建筑面积和实物工期量)、投资额、各项工程开竣工日期、施工任务的分配方式、自营维修或外包维修、维修项目进度表及维修项目施工技术方案等。

《房屋修缮技术管理规定》规定，在房屋查勘鉴定后，按照完损情况，分别轻重缓急，有计划地进行房屋维护或修缮。房屋修缮计划管理的制定，应根据国家房屋修缮政策及标准对维修工作的要求，根据房屋损坏情况及用户的实际需要，在调查研究及分析预测的基础上，制定房屋修缮计划，确定合理的房屋修缮周期、维修范围和维修方案；明确各级管理人员的职责，保证维修



工作在预先拟定的内容、步骤和投资标准内进行,严格控制投资标准,合理安排人力、物力和财力,并在执行计划中做好调节和综合平衡工作;做好房屋修缮计划的综合平衡和优化工作,保证重点工程,统筹安排,最优化地使用企业的资源,提高综合经济效益;在组织维修计划的实施过程中,通过控制和协调手段,消除执行过程中的薄弱环节及不协调因素,保证生产有节奏、有秩序地进行;做好执行情况的检查、统计和分析,总结经验和教训,及时反馈、及时调整和改进,不断提高计划管理水平。

(1) 房屋修缮的计划目标是指物业服务企业在计划期内改善房屋完损状况和使用条件的总目标。包括计划期内必须完成的维修工作的数量、质量和效益等方面的标准。其中维修工作的数量是指在计划时期内预期对所需维修的房屋、房屋的部位、维修工作的内容及相应的实物工程量和工作量的一种规定。维修工作质量是指对计划期内所需维修的房屋的质量要求。维修工作效益是指维修成果与成本的关系,具体反映在维修工程成本、劳动生产率及维修工程工期等效益指标上。

(2) 房屋修缮计划的实施方案,是指为实现维修计划目标而采取的工作方法和步骤。实施方案的内容包括计划期内维修工作的时间安排、实施维修工作的方式、维修工程的技术方案及组织措施等内容。

根据《房屋修缮技术管理规定》的规定,物业服务企业在进行修缮设计或修缮方案时,工程查勘必须按照《房屋修缮范围和标准》进行修缮设计或制定修缮方案,并应充分听取业主和使用人意见,使修缮设计或修缮方案尽趋合理、可行;根据修缮工程的特点,物业服务企业可组织一定的技术力量,承担制定修缮方案(含部件更换设计)的任务,但较大的翻修工程的设计,必须由经审查批准领有设计证书的单位承担。

修缮方案应包括:房屋平面示意图(含部件更换设计),并要注明坐落及与周围建筑物的关系;应修项目(含改善要求)、数量、主要用料及旧料利用要求;C程预(概)算。

修缮设计的要求按有关规定办理。凡翻修工程的设计必须具备批准的计划文件;技术鉴定书;城市规划部门批准的红线(定点)图;修建标准及使用功能要求;E城市水、暖、气、电的管线等资料。

(3) 房屋修缮计划的保证性措施是指为确保维修计划目标及相应实施方案的实现而做的辅助性计划。其内容包括房屋修缮资金使用计划、物资供应计划、劳动力计划及技术支持计划等。

房屋修缮辅助计划属于支持、保证性计划,它为确保完成房屋修缮施工计划创造条件。其内容主要包括:

① 房屋修缮施工力量计划。包括临时工、合同工的招聘计划,自有工人的组织及供应计划,各维修班组(或施工项目部)任务的安排,外包工程的招投标计划等。

② 房屋修缮材料供应计划。包括材料、器材的采购、运输、储存计划等。

③ 房屋修缮机具供应计划。包括机具的购置、维修、更新计划等。

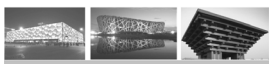
④ 房屋修缮技术支持计划。包括技术人员的组织与配备、技术制度的制定、施工安全措施等。

⑤ 房屋修缮资金使用计划。包括资金的需要量预测、资金筹措、资金使用计划等。

⑥ 房屋修缮成本及利润计划。包括成本预测、成本目标确定、成本控制、成本核算以及预期实现利润额计划等。

4. 房屋修缮施工管理

对房屋的维修施工,在施工队伍的组织上,一般有两种形式:一是物业服务企业自己拥有维修队伍来进行维修工程的施工;二是业主授权物业服务企业对房屋修缮工程实行招标,以承包的



方式将房屋维修养护工作或房屋修缮工程委托给专业维修施工企业。通常，物业服务企业会根据自身技术力量条件，按照修缮工程的分类，小修工程由自己负责，中修工程、大修工程、翻修工程和综合维修工程通过招标承包给专业维修施工企业。

物业服务企业无论采取哪种房屋修缮施工组织形式，其管理主要内容基本一致，但自己组织的形式要比招标委托的形式简单。这里以房屋修缮工程招标委托专业维修施工企业为例，介绍房屋修缮施工管理的内容。

根据《房屋修缮工程施工管理规定（试行）》、《房屋修缮技术管理规定》的规定，房屋修缮施工管理有以下内容。

1) 招标委托

物业服务企业通过招标方式选聘专业维修施工企业委托承包房屋修缮工程，与中标企业签订承包工程合同，以建立它们之间的经济关系，明确各自的经济责任。工程合同一般应包括：承包方式、工程范围、施工工期、开竣工日期、工程造价、工程质量、技术资料及物资供应、结算方式、工期提前或延误的奖罚条款、保修办法及各自应承担的其他经济技术责任。合同一经签订，即具有法律效力。如需改变，应经双方协商一致；协商不一致时，主管部门有权仲裁；仲裁不服，在规定期限内，可诉请人民法院审理。

2) 编制施工计划

专业维修施工企业与物业服务企业签订承包工程合同后，按照最佳经济流程的要求，自行编制并实施工程施工综合进度计划。在编制工程施工综合进度计划时，对物业服务企业提出的有特殊时限要求的工程，应优先安排施工。

房屋修缮工程应区别不同规模、技术要求的繁简程度，分别编制施工组织设计、一般工程施工方案或小型工程施工说明。编制施工组织设计、一般工程施工方案或小型工程施工说明，做到：

- (1) 按照物业服务企业提出的修缮设计或修缮方案的要求，进行调查研究，选定施工方案。
- (2) 合理安排施工顺序，组织平行流水、立体交叉作业，缩短工期。
- (3) 在保证质量的前提下，合理地充分利用旧料。
- (4) 做到冬季、雨季施工有措施安排，现场充分利用旧有建筑物，减少临时设施。
- (5) 保证工程质量、安全生产、文明施工

3) 施工组织与准备

施工组织设计、一般工程施工方案或小型工程施工说明等一经确定，生产、计划、技术、物资供应、劳动工资和附属加工等部门必须围绕上述设计、方案或说明作出相应安排。

工程开工前，专业维修施工企业应熟悉修缮设计或修缮方案并参与物业服务企业组织的技术交底和图纸会审。物业服务企业应邀集有关单位或人员，向专业维修施工企业进行技术交底，作出交底记录或纪要。双方将在审查中提出的问题、解决的措施等，做好会议记录或纪要。

技术交底和图纸会审的主要内容有：

- (1) 设计、方案、图纸和说明是否符合有关技术规定。
- (2) 修缮设计或修缮方案是否合理，图纸和说明是否清楚，土建和设备是否配套，尺寸和标高有无差错。
- (3) 新旧建筑与相邻建筑、地上建筑与地下构筑物之间有无矛盾。
- (4) 技术装备条件是否可行，能否保证工程质量与安全生产。

4) 施工调度与现场管理

经技术交底后，物业服务企业应指派专人（甲方代表）与专业维修施工企业建立固定联系，



监督修缮设计或修缮方案的实施,负责文明施工,自始至终负责到底。

(1) 施工调度是以工程综合进度计划为基础的综合管理,其主要任务是:

- ① 检查、监督计划和合同的执行情况,进行人力、物力的综合平衡,促进生产活动。
- ② 及时解决施工现场出现的矛盾,搞好协作配合。
- ③ 组织好运输、劳动保护、天气预报、防寒降温等工作。

(2) 现场管理是以施工组织设计、一般工程施工方案或小型工程施工说明为依据的施工现场进行的经常性管理,其主要任务是:

- ① 修建或利用各项临时设施,组织安排施工衔接及料具进出场,节约施工用地。
- ② 按计划拆除旧建筑,排除障碍物,清运渣土等。
- ③ 注意生产与住用安全,在拆除旧建筑时,处理好毗邻建筑物或构筑物的关系,做好施工防护标志。

5) 安全管理

房屋修缮施工管理应高度重视安全生产。安全检查机构或人员必须认真执行安全生产的法律法规,经常对现场作业进行安全检查,组织职工学习安全生产操作规程,认真处理重大安全事故,总结推广安全生产的先进经验。专业维修施工企业必须认真执行国务院颁发的“工人职员伤亡事故报告规程”。新工人未经安全操作的培训,不得上岗。

5. 房屋修缮质量管理

屋维修质量管理是为保证和提高维修工程质量,为下道工序负责而进行的一系列管理工作,其特点是一种一次性的动态过程。所谓动态管理过程,指的是维修施工项目管理的对象、内容和重点,都随着工程的进展而变化,而且某一阶段工程质量的好坏,是建立在前一阶段质量管理工作基础之上的。由于施工项目质量管理的一次性,所以要求领导素质高,组织管理严格,操作精心。

根据《房屋修缮工程施工管理规定(试行)》、《房屋修缮技术管理规定》的规定,为保证房屋修缮质量,专业维修施工企业应分别设立质量及安全监督、检查机构,分别配备质量及安全检查人员。质量监督、检查机构或人员必须坚持标准,参与编制,确保工程质量的技术措施并监督实施,指导执行操作规程;对不按设计要求施工、不遵守施工规定和操作规程的,有权制止。

1) 房屋修缮质量管理的要求

根据《房屋修缮工程施工管理规定(试行)》、《房屋修缮技术管理规定》的规定,房屋修缮质量管理应做到:

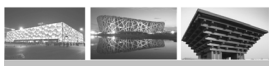
(1) 房屋修缮质量管理应实行自检、互检和交接检的三检制度,对地下工程和隐蔽工程,特别是基础和结构的关键部位,一定要经过检查合格,做好原始记录,办理签证手续,才能进入下一道工序。

(2) 发生质量事故要按有关规定及时上报,对重大事故要查清发生原因,提出防范措施,开展质量教育;对因工作失职或违反操作规程造成质量事故的直接责任人,要根据情节,赔偿经济损失或追究责任。甲方代表应向本企业技术负责人及时报告,并联系有关部门,配合专业维修施工企业认真查处。

(3) 修缮工程的质量检验与评定按《房屋修缮工程质量检验评定标准》执行。

(4) 对已交验的工程要实行质量回访,按合同规定负责保修;在保修期间,因施工原因而造成的返工,不另收费用。





2) 房屋修缮质量管理的内容

房屋修缮质量管理的要求。根据《房屋修缮工程施工管理规定（试行）》、《房屋修缮技术管理规定》的规定，房屋修缮质量管理内容主要有：

(1) 专业维修施工企业在工程隐蔽前要通知物业服务企业验签。否则，不得掩埋。专业维修施工企业若不通知并未经物业服务企业验签而自行掩埋隐蔽工程造成损失时，专业维修施工企业应负直接责任；物业服务企业在接到专业维修施工企业通知后，不按规定期限验签而造成损失时，物业服务企业应负直接责任。

(2) 若修缮设计或修缮方案与现场实际有出入，或因施工技术条件、材料规格、质量等不能满足要求时，专业维修施工企业应及早提出，经制定修缮方案或进行修缮设计的单位同意签证并发给变更通知书以后，方可变更施工。

从修缮工程特点出发，凡不改变原修缮设计或修缮方案（结构不降低）和不提高使用功能及用料标准的条件下，在征得甲方代表同意鉴证后，可酌情增减变更项目，其允许幅度为：大中修和综合维修工程在预（概）算造价 10% 以内；翻修工程在预（概）算造价 5% 以内。

(3) 设计、方案、图纸和说明经会审确定后，不得任意修改、在施工过程中，如发现差错，或因施工条件、材料规格、品种、质量不能完全满足要求时，必须严格执行技术核定和设计变更签证制度，并均应具有文字记录，归入工程技术档案，作为工程验收的依据。

(4) 对材料、成品、半成品的检验。凡有出厂证明或检验报告单的，原则上不需检验，但对性能容易变化，或由于运输影响、储藏过期可能变质的，仍须经过检验，在确认合格后方能使用；凡现浇混凝土结构、预制构件、砌筑砂浆必须按规定作试块检验；对成品、半成品要严加检验，不合格的，预制加工单位不准出厂，修缮施工单位不准使用；要充分利用旧料，但必须满足工程质量的要求。

(5) 各种试验、检验、测量仪器和量具等，必须做好定期和使用前的检修、校验工作。

(6) 房屋的各种附属设备在安装前必须检查、测试，做出记录，妥善保管。

3) 房屋修缮工程验收

房屋修缮工程竣工交验必须符合房屋修缮工程竣工交验的条件和质量评定标准，才能通知有关部门进行竣工验收。合格签证后才能交付使用。

(1) 房屋修缮工程交验的标准是符合修缮设计或修缮方案的要求，满足合同的规定，符合《房屋修缮工程质量检验评定标准》；凡不符合的，应进行返修直到符合规定的标准；技术资料 and 原始记录齐全、完整准确；窗明、地净、路通、场地清，具备使用条件；水、暖、卫、气、电等设备调试运行正常，烟道、沟管畅通。

各种技术资料有：

① 专业维修施工企业应根据各地城市建设的档案管理的有关规定，对施工技术资料进行分类整理，装订成册。一部分资料移交物业服务企业，一部分资料自留归档。

② 竣工图整理。凡按图施工的工程应以原有施工图作竣工图，工程变更不大的可利用原有施工图修正即可，对于变更较大的工程，必须重新绘制竣工图。竣工图必须加盖竣工图签，经复核无误，施工负责人签字后方能归档。

(2) 房屋修缮工程验收的依据主要是：

① 项目批准文件；

② 工程合同；

③ 维修设计图纸或维修方案说明；



- ④ 工程变更通知书;
- ⑤ 技术交底记录或纪要;
- ⑥ 隐蔽工程验收记录;
- ⑦ 材料、构件检验及设备调试等资料。

(3) 维修工程质量交验标准是维修工程的分项、分部工程必须达到国家建设部颁发的《房屋修缮工程质量检验评定标准》中规定的合格标准和合同规定的质量要求;维修工程中的主要项目,如钢筋强度、水泥标号、混凝土工程和砌筑砂浆等,均应符合《房屋修缮工程质量检验评定标准》中规定的全部要求;观感质量评定得分合格率不低于 95%。

(4) 一般大、中、翻修工程竣工交验标准是必须达到维修方案的全部要求,并完成合同规定的各项维修内容;维修工程的施工文件和技术资料准备齐全,装订成册;维修的分部、分项工程必须达到《房屋修缮工程质量检验评定标准》所规定的合格标准;观感质量评定得分合格率不低于 95%。维修单位通过自检达到以上条件和标准后,才能通知物业服务企业进行竣工交验。

(5) 房屋修缮工程验收的组织。物业服务企业在接到专业维修施工企业验收通知后,应及时组织设计或方案制订人员、甲方代表、房屋管理技术负责人及专业维修施工企业进行交工验收。因施工质量不合格需返工时,应限期修复,经复验合格办理验收签证。工程检验合格,应评定质量等级,并由物业服务企业签证;凡不符合质量标准的,应返工,返工合格后给签证。

在房屋修缮工程验收时,还应签订保修协议。房屋修缮工程保修期限一般为大、中修工程半年,翻修工程为 1 年。

6.1.4 相关规定

1. 《房屋完损等级评定标准》

1.2 规定:“本标准适用于房地产管理部门经营的房屋。对单位自管房(不包括工业建筑)或私房进行鉴定、管理时,其完损等级的评定,也可适用本标准。在评定古典建筑的完损等级时,本标准可作参考。”

1.3 规定:“对现有房屋原设计质量和原使用功能的鉴定,不属本标准的评定范围。”

2. 《城市危险房屋管理规定》

第二条第一款规定:“本规定适用于城市(指直辖市、市、建制镇,下同)内各种所有制的房屋。”

第三条规定:“房屋所有人、使用人,均应遵守本规定。”

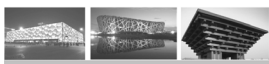
第四条规定:“房屋所有人和使用人,应当爱护和正确使用房屋。”

第五条规定:“建设部负责全国的城市危险房屋管理工作。”“县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本辖区的城市危险房屋管理工作。”

第七条规定:“房屋所有人或使用人向当地鉴定机构提供鉴定申请时,必须持有证明其具备相关民事权利的合法证件。”“鉴定机构接到鉴定申请后,应及时进行鉴定。”

第十一条规定:“房屋安全鉴定应使用统一术语,填写鉴定文书,提出处理意见。”“经鉴定属危险房屋的,鉴定机构必须及时发出危险房屋通知书;属于非危险房屋的,应在鉴定文书上注明在正常使用条件下的有效时限,一般不超过一年。”

第十二条规定:“房屋经安全鉴定后,鉴定机构可以收取鉴定费。鉴定费的收取标准,可根



据当地情况，由鉴定机构提出，经市、县人民政府房地产行政主管部门会同物价部门批准后执行。”“房屋所有人和使用人都可提出鉴定申请。经鉴定为危险房屋的，鉴定费由所有人承担；经鉴定为非危险房屋的，鉴定费由申请人承担。”

第十三条规定：“受理涉及危险房屋纠纷案件的仲裁或审判机关，可指定纠纷案件的当事人申请房屋安全鉴定；必要时，亦可直接提出房屋安全鉴定的要求。”

3. 《房屋修缮工程施工管理规定（试行）》

2. 4 施工组织设计的内容：

2.4.1 工程概况：包括工程地点、面积、投资、修缮工程内容、工期、主要工种工程材料设备及用户搬迁时间等。

2.4.2 单位工程进度计划。

2.4.3 施工任务的组织分工和安排，总、分包的分工范围，经营管理、修缮施工和设计单位的三方协作关系。

2.4.4 劳动力组织及需要量计划。

2.4.5 主要材料、预制品、施工机具需要量及旧料代用计划。

2.4.6 生产、生活临时设施计划。

2.4.7 施工用水、用电、燃料解决办法。

2.4.8 施工现场总平面图，其内容包括：

a. 标明应清理的现场障碍物。

b. 给定定位坐标。

c. 地下管网情况。

d. 水电源的接设。

e. 消防设备位置。

f. 现场材料的存放位置和道路的设置。

2.4.9 保证工程质量及安全生产的技术措施。

2.4.10 各项技术经济指标。

2.5 一般工程施工方案的内容：

2.5.1 工程概况。

2.5.2 主要施工方法及保证工程质量、安全，消防、节约、冬季雨季施工等方面的技术措施。

2.5.3 单位工程进度计划。

2.5.4 主要材料、劳动力、施工机具需要量和进场计划。

2.5.5 施工平面图。

2.5.6 各项技术经济指标。

2.6 小型工程施工说明的内容：工程概况、结构安全检查、房屋破损鉴定情况、修缮内容、工程量、质量安全技术措施，材料配置。

2.7 施工组织设计、一般工程施工方案或小型工程施工说明等一经确定，生产、计划、技术、物资供应、劳动工资和附属加工等部门必须围绕上述设计、方案或说明作出相应安排。

4. 《房屋修缮技术管理规定》

5.1 经营管理单位和修缮施工单位要签订承包合同鼓励实行招标、投标制。



7.1 房屋的技术档案除应包括新建期间所形成的及本规定 6.1 条提出技术资料外,凡属中修及其以上的工程,一般还应提供:A 工程质量等级检查评定和事故处理资料;B 工程决算资料;C 竣工验收签证资料;D 旧房淘汰或改建前的照(底)片。

7.2 经营管理单位均应配备人员,建立和健全技术档案管理制度。

5. 《城市异产毗连房屋管理规定》

第二条规定:“本规定适用于城市(指直辖市、市、建制镇,下同)内的异产毗连房屋。”“本规定所称异产毗连房屋,系指结构相连或具有共有、共用设备和附属建筑,而为不同所有人所有的房屋。”

第三条规定:“异产毗连房屋的所有人按照城市房地产行政主管部门核发的所有权证规定的范围行使权利,并承担相应的义务。”

第四条规定:“国务院建设行政主管部门负责全国的城市异产毗连房屋管理工作。”“县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本辖区的城市异产毗连房屋管理工作。”

第五条规定:“所有人和使用人对房屋的使用和修缮,必须符合城市规划、房地产管理、消防和环境保护等部门的要求,并按按照有利使用、共同协商、公平合理的原则,正确处理毗连关系”。

第六条规定:“所有人和使用人对共有、共用的门厅、阳台、屋面、楼道、厨房、厕所以及院路、上下水设施等,应共同合理使用并承担相应的义务;除另有约定外,任何一方不得多占、独占。”“所有人和使用人在房屋共有、共用部位,不得有损害他方利益的行为。”

第七条规定:“异产毗连房屋所有人以外的人如需使用异产毗连房屋的共有部位时,应取得各所有人一致同意,并签定书面协议。”

第八条规定:“一方所有人如需改变共有部位的外形或结构时,除须经城市规划部门批准外,还须征得其他所有人的书面同意。”

第十条规定:“异产毗连房屋的自然损坏,应当按照本规定及时修缮,不得拖延或者拒绝。”

第十一条规定:“因使用不当造成异产毗连房屋损坏的,由责任人负责修缮。”

第十二条规定:“异产毗连房屋的一方所有人或使用人有造成房屋危险行为的,应当及时排除危险;他方有权采取必要措施,防止危险发生;造成损失的,责任方应当负责赔偿。”

第十三条规定:“异产毗连房屋的一方所有人或使用人超越权利范围,侵害他方权益的,应停止侵害,并赔偿由此而造成的损失。”

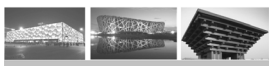
第十四条规定:“异产毗连房屋的所有人或使用人发生纠纷的,可以协商解决。不愿协商或者协商不成的,可以依法申请仲裁或者向人民法院起诉。”

第十五条规定:“异产毗连房屋经房屋安全鉴定机构鉴定为危险房屋的,房屋所有人必须按有关规定及时治理。”

6. 《住宅专项维修资金管理办法》

第二条规定“商品住宅、售后公有住房住宅专项维修资金的交存、使用、管理和监督,适用本办法。”“本办法所称住宅专项维修资金,是指专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造的资金。”

第三条第一款规定:“本办法所称住宅共用部位,是指根据法律、法规和房屋买卖合同,由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位,一般包括:住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。”



7. 《全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则》

1. 主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显。
2. 无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象。
3. 房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。
4. 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。
5. 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面；除建筑设计有要求外，不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳篷等。
6. 空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀。
7. 房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。

8. 《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》

1. 大厦、栋号、楼层、房号标志明显，大堂内布置合理并设立引路方向平面图，驻大厦各单位名录标识在大堂内显著位置。
2. 无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象。
3. 大厦外观完好、整洁；外墙是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。
4. 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。
5. 空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀。
6. 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面；除建筑设计有要求外，不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳篷等。
7. 房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。

9. 《全国物业管理示范工业区标准及评分细则》

1. 区内各建筑物标志明显、设立引路方向平面图和路标、驻工业区各单位名录标识在区内明显位置，企业铭牌及各类标识牌统一有序。
2. 无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象。
3. 房屋外观完好、整洁，外墙是建材贴面的、无脱落；是玻璃幕墙的。清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。
4. 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。
5. 空调安装位置统一，冷凝水集中收集。支架无锈蚀。
6. 区内住宅封闭阳台统一有序。色调一致，不超出外墙面；除建筑设计有要求外，不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳篷等。
7. 楼宇内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；共用部位门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间、水房等管理完好。
8. 共用楼梯、天台、通道、卸货平台等处无堆放工业原料、废料、杂物及违章占用等。天台隔热层无破损。
9. 房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。
10. 机器设备单位面积重量不超过楼板承重限度。无危及建筑结构的安全隐患。



10. 《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》

一 级

1. 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。
2. 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。
3. 每日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。
4. 按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查 1 次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。
5. 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。
6. 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。

二 级

1. 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。
2. 根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。
3. 每 3 日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。
4. 按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每 3 日巡查 1 次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。
5. 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。
6. 小区主出入口设有小区平面示意图，各组团、栋及单元（门）、户有明显标志。

三 级

1. 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。
2. 根据房屋实际使用年限，检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。
3. 每周巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，定期维修养护。
4. 按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。至少两次巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆



改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。

5. 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。

6. 各组团、栋、单元（门）、户有明显标志。

6.2 房屋设备设施管理的法律规定



案例

因排水管道不畅，而使业主室内受损的责任由谁承担

甲小区某楼 602 室由被告华某承租，502 室由原告王某承租。因被告某物业管理公司未在该号楼顶平台落水管道进口处按规范要求设置防护网，被鸟钻进管道内筑巢，致使管道堵塞。被告华某在装潢 602 室房屋时，未经物业公司同意擅自将 602 室阳台处的排水口封死。一天，遭遇大雨，因落水管道堵塞，雨水从楼顶落水管道接口处流进 602 室阳台，因该阳台排水口已封死，积水无法排出，沿 602 室周围墙角渗入 502 室，致使原告王某装潢的地板等物受损。原告王某要求赔偿，但因被告华某与物业管理公司相互推诿，原告王某遂诉讼至法院。

根据《中华人民共和国民法通则》第八十三条规定，不动产的相邻各方，应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的精神，正确处理截水、排水、通行、通风、采光等方面的相邻关系。给相邻方造成妨碍或者损失的，应当停止侵害，排除妨碍，赔偿损失。

第一百零六条规定，公民、法人违反合同或者不履行其他义务的，应当承担民事责任。公民、法人由于过错侵害国家的、集体的财产，侵害他人财产、人身的，应当承担民事责任。

根据《中华人民共和国物权法》第八十三条规定，业主应当遵守法律、法规及管理规约。业主大会和业主委员会，对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费等损害他人合法权益的行为，有权依照法律、法规及管理规约，要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失。业主对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。

第八十四条规定，不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。

第八十六条规定，不动产权利人应当为相邻权利人用水、排水提供必要的便利。

根据《物业管理条例》第三十六条规定，物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。物业管理企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

第五十条规定，物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施，不得改变用途。

第五十三条规定，业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业。物业服务企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。

根据《城市异产毗连房屋管理规定》第六条规定，所有人和使用人对共有、共用的门厅、阳台、屋面、楼道、厨房、厕所以及院路、上下水设施等，应共同合理使用并承担相应的义务；除另有约定外，任何一方不得多占、独占。





所有人和使用人在房屋共有、共用部位,不得有损害他方利益的行为。

第十一条规定,因使用不当造成异产毗连房屋损坏的,由责任人负责修缮。

第十二条规定,异产毗连房屋的一方所有人或使用人有造成房屋危险行为的,应当及时排除危险;他方有权采取必要措施,防止危险发生;造成损失的,责任方应当负责赔偿。

第十四条规定,异产毗连房屋的所有人或使用人发生纠纷的,可以协商解决。不愿协商或者协商不成的,可以依法申请仲裁或者向人民法院起诉。

法院经审理判定:

1. 物业管理公司管理不善,未按规范要求对房屋楼顶平台落水管道进行定期检查、防护和疏通,致使雨水受堵后溢进华某和原告王某承租的房屋内,造成原告财产损失,对此,物业管理公司应承担主要责任。

2. 华某未经物业管理公司同意,擅自将其承租房屋阳台处排水管道口封死,使阳台的积水无法从排水管及时排出,加重了原告的财产损害。为此,华某对原告的财产损害也应承担一定的责任。

6.2.1 房屋设施设备管理概述

1. 房屋设备设施管理的概念和特点

(1) 房屋设备设施。房屋设备设施是房屋主体构造以外的附属于房屋建筑的各类设备设施的总称,是构成房屋建筑实体的有机的重要组成部分。

房屋设备设施是实现物业功能和价值的物质基础和必要条件,房屋建筑内部附属的基本设备,如供水、排水、供暖、供冷、供电、电梯等,主要是为了满足生产、生活的需要并提供卫生而舒适的工作和生活环境。

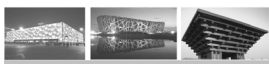
(2) 房屋设备设施管理。房屋设施设备管理是物业服务企业的工程管理人员通过熟悉和掌握设施设备的原理性能,对其进行保养维修,使之能够保持最佳运行状态,有效地发挥效用,从而为业主和客户提供一个安全、高效、舒适的环境所进行的管理活动。

(3) 房屋设备设施管理的特点。由于房屋设备设施自身具有价值高,技术含量高、使用频率高等特点,导致房屋设备设施管理具有以下特点。

① 设备设施投资大导致设备维修成本高。在房屋建筑中,房屋设备设施一次性投资大、成本高,且因使用而发生有形损耗,以及由于技术进步导致更新频繁发生的无形损耗,致使房屋设备设施使用年限较短,导致房屋设备的维修更新间隔期的缩短,致使维修更新成本增加。

② 维修技术要求高。由于房屋设备设施专业化程度越来越高,要求灵敏程度和精确程度较高,在房屋设备设施维修管理中,对维修技术的要求自然不断提高。而维修工作的质量会直接影响设备设施在运行中的技术性能的正常发挥,因此,必须配备专业技术人员,才能保证维修质量。

③ 随机性与计划性相结合、集中维修与分散维修相结合。房屋设备设施因平时使用不当或其他突发事故等原因,往往故障发生突然,使得房屋设备设施的维修有很强的随机性,事先很难确定故障究竟何时以何种程度发生。但房屋设备设施又都有一定的使用寿命和大修更新周期,因此,其维修养护又有很强的计划性,可以制定房屋设备维修更新计划,有计划地制定维修保养次序、期限和日期。此外,房屋设备日常的维护保养、零星维修和突发性抢修是分散进行的,而大



修更新又往往是集中地按计划进行的，因此，又具有集中维修与分散维修相结合的特点。

2. 房屋设备设施的分类

房屋设备设施是根据业主要求、房屋的使用用途来设置的。其分类为：

（1）供水设备。指用人工方法提供水源的设备，由供水箱、供水泵、水表、供水管网构成，组成生活给水系统、生产给水系统、消防给水系统。

（2）排水设备。指用来排除生活污水和屋顶雨雪水的设备，包括排水管道、通风管道、清通设备、抽升设备、室外排水管道等。根据接纳污（废）水性质，房屋的排水管道可分为生活污水管道、工业废水管道、室内雨水管道，组成生活污水排水系统、生产污水排水系统、雨（雪）水排水系统。

（3）热水供应设备。包括淋浴器、供热水管道、热水表、加热器、循环管、自动温度调节器、减压阀等。

（4）消防设备。指房屋设备中的消防装置部分，包括供水箱、消防箱、兰花喷头、灭火器、灭火瓶、消防龙头、消防泵等

以上4个方面的设备组成房屋的给排水系统。

（5）卫生与厨房设备。指房屋卫生间与厨房内部的各种设备。卫生设备包括浴缸、水盆、小便池、抽水马桶、面盆等。厨房设备包括洗菜池、操作台、吊柜、抽油烟机及管道等。

（6）供暖、供冷、通风设备。

① 室内供暖设备包括锅炉、壁炉、鼓风机、水片、回龙泵等设备。

② 室内供冷设备包括冷气机、深井泵、空调机、电扇、冷却塔、回龙泵等设备。

③ 室内通风设备包括通风机、排水门及一些净化除尘设备等。

（7）燃气设备。房屋的燃气设备包括煤气灶、煤气表、煤气管道、天然气管网等。

（8）电气工程设备。房屋建筑电气工程设备主要包括：

① 供电及照明设备。这是指给房屋提供电源及照明的各种装置。包括电源柜、电表、总开关、供电线路、户外型负荷开关、户内型漏电保护自动开关、照明器等。

② 弱电设备。这是指给房屋提供某种特定功能的弱电设备与装置，随着现代化建筑水平的提高，房屋的弱电设备越来越多。目前主要包括通信设备、广播设备、共用天线设备及闭路电视系统、自动监控及报警系统设备等。

③ 电梯设备。这是高层建筑中不可缺少的垂直运输设备，包括电梯机房、轿厢、井道等部分。

④ 防雷装置。包括接闪器、引下线和接地装置等。

3. 房屋设备设施管理的内容

房屋设备设施管理工作，一般由物业服务企业工程设备部门主管负责。房屋设备设施管理主要包括房屋设备设施使用管理、房屋设备设施安全管理、房屋设备设施技术档案管理、房屋设备设施维修管理。以上内容可以归为两大部分，即由房屋设备设施使用管理、房屋设备设施安全管理、房屋设备设施技术档案管理组成的房屋设备设施运行管理和房屋设备设施维修管理。

房屋设备设施运行管理和房屋设备设施维修管理既可统一管理，也可分别管理。统一管理就是由物业服务企业全面负责房屋设备设施运行管理和房屋设备设施维修管理；分别管理就是物业服务企业只全面负责房屋设备设施运行管理，将房屋设备设施维修管理委托给专业维修企业负责。





(1) 房屋设施设备使用管理。设施设备使用管理主要通过制定、实施一系列规章制度来实现。设施设备使用管理制度主要有设备运行值班制度、设备保养制度、交接班制度、设备操作使用人员的岗位责任制。

房屋设施设备根据使用时间的不同,可分为日常使用设备(如给排水、供电、电梯等)、季节性使用设备(如供暖供冷设备)、紧急情况下使用设备(如消防、自动报警设备)等,各类设备都要制定相应的设备运行使用制度。

(2) 房屋设施设备安全管理。房屋设施设备安全管理的内容包括国家对安全性能要求较高的设施设备实行合格证制度,要求维修人员参加学习培训考核后的持证上岗制度,以及消防通道管理、电梯安全使用管理等。同时要制定相应的管理制度,确保使用安全。

(3) 房屋设施设备技术档案资料管理。房屋设施设备技术档案资料管理是设备的基础资料管理,内容包括建立设备的登记卡片、技术档案、工作档案、维修档案等。

(4) 房屋设施设备维修管理。房屋设施设备维修管理的内容包括设备的定期检查制度、日常保养制度、维修制度,维修质量标准、维修人员管理制度等。

4. 房屋设施设备维修工程的分类

为了保证房屋设备设施的正常运作,必须对各种房屋设施设备进行保养与维修。

(1) 房屋设施设备保养的分类。房屋设施设备的保养是指物业服务企业和供电、供水、供气等单位对设备所进行的常规性检查、养护、维修等工作。通常采用三级保养制(即日常维护保养、一级保养和二级保养)。

① 日常维护保养是指设备操作人员所进行的经常性的保养工作。主要包括定期检查、清洁保养,发现小故障及时排除,及时做好维护工作并进行必要记录等。

② 一级保养是由设备操作人员与维修人员按计划进行保养维修工作。主要包括对设备的某些局部进行解体清洗,按照设备磨损规律进行定期保养。

③ 二级保养是指设备维修人员对设备进行全面清洗、部分解体检查和局部修理、更换或修复磨损零件,使设备达到完好状态。

④ 设备点检是指根据要求利用检测仪器、设备或人的感觉器官,对某些关键部位进行的检查。

(2) 房屋设施设备维修的分类。房屋设备设施的维修是通过修复或更换零件、排除故障、恢复设施设备原有功能所进行的技术活动。房屋设施设备维修根据设备设施破损程度可分为:

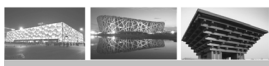
① 零星维修工程。零星维修工程是指对设备进行日常的保养、检修及为排除运作故障而进行局部修理。

② 中修工程。中修工程是指对设备进行正常的和定期全面检修、对设备部分解体修理和更换少量磨损零部件,保证能恢复和达到应有的标准和技术要求,使设备正常运转。更换率为10%~30%左右。

③ 大修工程。是指对房屋设备定期进行全面检修,对设备要进行全部解体,更换主要部件或修理不合格零部件,使设备基本恢复原有性能,更换率一般不超过30%。

④ 设备更新和技术改造。设备更新和技术改造是指设备使用一定年限后,技术性能落后,效率低、耗能大或污染日益严重,需要更新设备,提高和改善技术性能。

⑤ 故障维修。通常是房屋设备在使用过程中发生突发性故障而停止,检修人员采取紧急修理措施,排除故障,使设备恢复功能。



6.2.2 房屋设备设施管理标准

根据建设部颁布的《全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则》、《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》、《全国物业管理示范工业区标准及评分细则》，以及中国物业管理协会关于印发《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》的相关规定，房屋设备设施管理应根据物业类型不同，分别达到以下标准。

1. 住宅小区房屋设备设施管理标准

1) 全国物业管理示范住宅小区标准

- (1) 共用配套设施完好，无随意改变用途。
- (2) 共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范。
- (3) 室外共用管线统一入地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻。
- (4) 排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象。
- (5) 道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行。
- (6) 供水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；二次生活用水有严格的保障措施，水质符合卫生标准；制定停水及事故处理方案。
- (7) 制订供电系统管理措施并严格执行，记录完整；供电设备运行正常，配电室管理符合规定，路灯、楼道灯等公共照明设备完好。
- (8) 电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，无安全事故，轿厢、井道保持清洁；电梯机房通风、照明良好；制定出现故障后的应急处理方案。
- (9) 三北地区，冬季供暖室内温度不低于 16℃
- (10) 物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志。
- (11) 物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率。
- (12) 房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。包括房屋总平面图，地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册，房屋及共用设施设备大中修记录，共用设施设备的设计安装图纸资料和台账。
- (13) 建立住用户档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便
- (14) 建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。
- (15) 小区物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法

2) 普通住宅小区物业管理服务等级标准

- (1) 一级。
 - ① 对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。
 - ② 建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。
 - ③ 设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。
 - ④ 对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织



修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。

⑤ 载人电梯 24 小时正常运行。

⑥ 消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

⑦ 设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

⑧ 小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

⑨ 路灯、楼道灯完好率不低于 95%。

⑩ 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

（2）二级。

① 对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。

② 建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

③ 设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

④ 对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。

⑤ 载人电梯早 6 点至晚 12 点正常运行。

⑥ 消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

⑦ 设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

⑧ 小区主要道路及停车场交通标志齐全。

⑨ 路灯、楼道灯完好率不低于 90%。

⑩ 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

（3）三级。

① 对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。

② 建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检修等记录齐全。

③ 操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

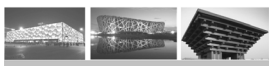
④ 对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。

⑤ 载人电梯早 6 点至晚 12 点正常运行。

⑥ 消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

⑦ 路灯、楼道灯完好率不低于 80%。

⑧ 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。



2. 大厦房屋设备设施管理标准

1) 综合要求

(1) 制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。

(2) 设备及机房环境整洁，无杂物，灰尘、无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求。

(3) 配备所需专业技术人员，严格执行操作规程。

(4) 设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故。

2) 供电系统

(1) 保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知住用户。

(2) 制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。

(3) 备用应急发电机可随时起用。

3) 弱电系统

(1) 按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。

(2) 监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存。

4) 消防系统

(1) 消防控制中心 24 小时值班，消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时起用。

(2) 消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。

(3) 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人。

(4) 订有突发火灾的应急预案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。

(5) 无火灾安全隐患。

5) 电梯系统

(1) 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。

(2) 电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好。

(3) 轿厢、井道、机房保持清洁。

(4) 电梯由专业队伍维修保养，维修、保养人员持证上岗。

(5) 运行出现故障后，维修人员应在规定时间内到达现场维修。

(6) 运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。

6) 给排水系统

(1) 建立大厦用水、供水管理制度，积极协助用户安排合理的用水和节水计划。

(2) 设备、阀门、管道工作无异常，无跑冒滴漏。

(3) 按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染。

(4) 高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。

(5) 限水、停水按规定时间通知住用户。

(6) 排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。

(7) 遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。

(8) 制定事故应急处理方案。



7) 空调系统

- (1) 中央空调系统运行正常,水塔运行正常且噪音不超标,无严重滴漏水现象。
- (2) 中央空调系统出现运行故障后,维修人员在规定时间内到达现场维修。
- (3) 制订中央空调发生故障应急处理方案。

8) 供暖供气系统

- (1) 锅炉供暖设备、煤气设备、燃气设备完好,运行正常。
- (2) 管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。
- (3) 北方地区冬季供暖居室内温度不得低于 16℃。

9) 共用设施管理

- (1) 共用配套服务设施完好,无随意改变用途。
- (2) 共用管线统一下地或入公共管理,无架空管线,无碍观瞻。
- (3) 道路、楼道、大堂等公共照明完好。
- (4) 大厦范围内的道路通畅,路面平坦。

10) 其他

(1) 大厦物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准,并制定具体的落实措施和考核办法。

(2) 物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗;员工统一着装,佩戴明显标志,工作规范,作风严谨。

(3) 物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段,提高管理效率。

(4) 房屋及其共用设施设备档案资料齐全,分类成册,管理完善,查阅方便。包括房屋总平面图,地下管网图,房屋数量、种类、用途分类统计成册,房屋及共用设施设备大中修记录,共用设施设备的设计安装图纸资料和台账。

(5) 建立住用户档案、房屋及其配套设施权属清册,查阅方便。

(6) 建立 24 小时值班制度,设立服务电话,接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的搜集和反馈,并及时处理,有回访制度和记录。

3. 工业区房屋设备设施管理标准

1) 综合要求

(1) 制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度,并严格执行。

(2) 设备及机房环境整治、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设备要求。

(3) 配备所需各种专业技术人员

(4) 设备良好,运行正常.一年内无重大管理责任事故。

2) 供电系统

(1) 保证正常供电,限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知住用户。

(2) 制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。

(3) 备用应急发电机可随时起用。

3) 弱电系统

(1) 按工作标准规定时间排除故障,保证各弱电系统正常工作。

(2) 监控系统等智能化设施设备运行正常,有记录并按规定期限保存。





4) 消防系统

- (1) 消防控制中心 24 小时值班、消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时起用。
- (2) 消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。
- (3) 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人。
- (4) 订有突发火灾应急方案，在明显处设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻。
- (5) 工业厂房装修需报消防部门审批，对装修过程严格监管，装修完成后经消防部门验收合格方可使用。

(6) 区内无火灾安全隐患，督促各用户与消防管理部门签订消防责任书。

(7) 集体宿舍消防，用电有严格的管理规定，室内电线、插座安装规范，无安全隐患。

5) 电梯系统

(1) 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。

(2) 电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，轿厢、并道、机房保持整洁。

(3) 电梯由专业队伍维修保养；维修、操作人员持证上岗；货运电梯由专人管理操作，严禁超载；客梯严禁载货。

(4) 运行出现故障后，维修人员应在规定时间内到达现场维修。

(5) 运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。

6) 给排水系统

(1) 建立工业区用水、供水管理制度、积极协助用户安排合理的用水和节水计划。

(2) 设备、阀门、管道工作正常、大跑冒滴漏。

(3) 按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染。

(4) 高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。

(5) 限水、停水按规定时间通知业主和使用人。

(6) 排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水，浸泡发生。

(7) 遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象；制定事故应急处理方案。

7) 空调系统

(1) 中央空调系统运行正常，水塔运行正常且噪声不超标，无严重滴漏水现象。

(2) 中央空调系统出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修。

(3) 制订中央空调发生故障应急处理方案。

8) 供暖供气系统

(1) 锅炉供暖设备、煤气设备、燃气设备完好，运行正常；北方地区冬季供暖居室内温度不得低于 16℃。

(2) 管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。

9) 共用设施管理

(1) 共用配套设施完好，无随意改变用途。

(2) 共用管线统一下地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻。

(3) 道路、楼道、大堂等公共照明完好。



(4) 工业区范围内的道路通畅,路面平坦。

10) 其他

(1) 工业区物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准,并制定具体的落实措施和考核办法。

(2) 物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗;员工统一着装,佩戴明显标志,工作规范、作风严谨。

(3) 物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段,提高管理效率。

(4) 房屋及其共用设施设备档案资料齐全,分类成册、管理完善,查阅方便。包括房屋总平面图、地下管网图,房屋数量、种类、用途分类统计成册、房屋及共用设施设备大中修记录,共用设施设备的设计安装图纸资料和台账。

(5) 建立业主及使用人档案、房屋及其配套设施权属清册、查阅方便。

(6) 建立24小时值班制度,设立服务电话、接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈,并及时处理,有回访制度和记录。

上述标准是物业服务企业的房屋设备设施管理应实现的基本管理目标,但在物业管理实践中,对具体的设备设施的维修养护还没有具体的维修养护技术标准要求,一般都是按照具体的设备设施设计规范或标准执行,如《建筑给水排水设计规范(1997年局部修订GBJ15-88)》、《建筑物防雷设计规范(2000年局部修订)GB50057-94》等,由于其涉及专业技术知识,这里就不加赘述了。

6.2.3 相关规定

1. 《住宅专项维修资金管理办法》

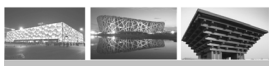
第二条规定:“商品住宅、售后公有住房住宅专项维修资金的交存、使用、管理和监督,适用本办法。”“本办法所称住宅专项维修资金,是指专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造的资金。”

第三条第二款规定:“本办法所称共用设施设备,是指根据法律、法规和房屋买卖合同,由住宅业主或者住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备,一般包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。”

2. 《物业服务收费管理办法》

第二条规定:“本办法所称物业服务收费,是指物业管理企业按照物业服务合同的约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序,向业主所收取的费用。”

第十一条规定:“实行物业服务费用包干制的,物业服务费用的构成包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润。”“实行物业服务费用酬金制的,预收的物业服务资金包括物业服务支出和物业管理企业的酬金。”“物业服务成本或者物业服务支出构成一般包括以下部分:1.管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等;2.物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用;3.物业管理区域清洁卫生费用;4.物业管理区域绿化养护费用;5.物业管理区域秩序维护费用;6.办公费用;7.物业管理企业固定资产折旧;8.物业共用部位、共用设施设备



及公众责任保险费用；9.经业主同意的其他费用。”“物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不得计入物业服务支出或者物业服务成本。”

3. 《关于加强电梯管理的暂行规定》

1. 电梯生产实行许可证制度。发证工作依照国家现行有关法规，由国家技术监督局统一管理，建设部负责实施。

2. 对于无生产许可证从事电梯生产的企业及未按核准的工商登记经营范围从事电梯生产、销售、安装、维修的企业，由技术监督、工商行政管理部门按照有关法规严肃处理。

3. 电梯质量实行生产企业全面负责制。电梯销售、安装、维修实行由生产企业委托代理制。使用单位订购电梯应同时签订电梯安装调试与维修合同（协议）。被电梯生产企业认可的安装、维修企业，对其安装、维修质量向电梯生产企业负责。

4. 凡未取得电梯生产企业认可的单位，不准承担该企业所产电梯的销售、安装、维修工作。本规定颁发前在用电梯的维修工作，原则上参照本规定办理。

5. 电梯投入运行时，使用单位必须制订使用管理制度，指定专人负责管理；应配备合格的电梯司机，持证上岗。司机离岗半年以上，应重新培训后继续上岗。

6. 使用单位和承担维修的企业必须严格按照该型号电梯的使用、维修规程进行定期检查和检测，并逐台认真做好记录，建档备查。接受国家有关部门的质量监督和安全监察。

7. 电梯改造、大修后，必须经质检部门检测合格，方可继续运行。承担改造、大修的单位负责保修 12 个月。

4. 《关于加强电梯管理的暂行规定实施细则》

第十二条 电梯维修

1. 电梯维修是保证电梯长期安全正常运行的重要环节，也是电梯生产企业售后服务的主要内容。所有电梯使用单位必须与其电梯生产企业或被委托代理企业签订维修合同。

2. 使用单位必须按规定在每年的年检后，凭年检合格书、维修合同书到建设行政主管部门办理下一年度的《电梯准用证》。建设行政主管部门要在一周内派检测人员实地检查，合格后，发给新一年度《电梯准用证》。

3. 使用单位自行维修保养电梯必须得到电梯生产企业的委托代理。

4. 使用单位发生变化，不再是与电梯生产企业签订合同的单位而移交或转售另一单位时，原使用单位必须负责向电梯生产企业办理维修保养合同转让手续。

5. 电梯生产企业或被委托代理企业必须按照维修合同及时处理电梯故障与事故；每个月对电梯的所有设备至少进行一次检修；一年进行一次电梯的年检。

6. 电梯生产企业或被委托代理企业应根据本企业电梯产品销售情况和本企业在用电梯的情况，建立维修保养网络，负责本企业新装电梯和在用电梯的维修保养工作。维修网络的维修保养人员必须严格按照生产企业的《电梯维修技术规程》、《电梯保养技术规程和检验标准》和《维修保养合同》的规定按时维修保养，逐台电梯做好维修保养记录，建档备查。

7. 电梯维修费用原则上由负责电梯维修的企业与电梯使用单位在维修合同中协商确定。

8. 电梯的大修、改造和更新，均按本《细则》有关电梯安装的条款执行。



5. 《电梯应急指南》

第二条规定：“电梯使用管理单位应当根据《特种设备安全监察条例》及其他相关规定，加强对电梯运行的安全管理。”

第三条规定：“本指南所指电梯，是指动力驱动、沿刚性导轨或固定线路运送人、货物的机电设备，包括载人（货）电梯、自动扶梯、自动人行道等。”“本指南所指电梯使用管理单位，是指设有电梯房屋建筑的产权人或其委托的电梯管理单位。”

第四条规定：“电梯使用管理单位应当根据本单位的实际情况，配备电梯管理人员，落实每台电梯的责任人，配置必备的专业救助工具及 24 小时不间断的通信设备。”“电梯使用管理单位应当制定电梯事故应急措施和救援预案。”

第五条第一款规定：“电梯使用管理单位应当与电梯维修保养单位签订维修保养合同，明确电梯维修保养单位的责任。”

第十五条规定：“发生湿水时，在对建筑设施及时采取堵漏措施的同时，应当采取以下应急措施：（一）当楼层发生水淹而使井道或底坑进水时，应当将电梯轿厢停于进水层站的上二层，停梯断电，以防止电梯轿厢进水。（二）当底坑井道或机房进水较多，应当立即停梯，断开总电源开关，防止发生短路、触电等事故。（三）对湿水电梯应当进行除湿处理。确认湿水消除，并经试梯无异常后，方可恢复使用。（四）电梯恢复使用后，要详细填写湿水检查报告，对湿水原因、处理方法、防范措施等记录清楚并存档。”

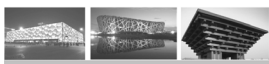
6. 《城市供水水质管理规定》

第二十六条规定：“任何单位和个人发现城市供水水质安全事故或者安全隐患后，应当立即向有关城市供水单位、二次供水管理单位或者所在地直辖市、市、县人民政府城市供水主管部门报告。”“城市供水单位、二次供水管理单位接到安全事故或者安全隐患报告的，应当立即向所在地直辖市、市、县人民政府城市供水主管部门和其他有关部门报告。”“直辖市、市、县人民政府城市供水主管部门接到安全事故或者安全隐患报告的，应当按照有关规定，向同级人民政府报告，并通知有关城市供水单位、二次供水管理单位。”

第二十七条规定：“发现城市供水水质安全隐患或者安全事故后，直辖市、市、县人民政府城市供水主管部门应当会同有关部门立即启动城市供水水质突发事件应急预案，采取措施防止事故发生或者扩大，并保障有关单位和个人的用水；有关城市供水单位、二次供水管理单位应当立即组织人员查明情况，组织抢险抢修。”“城市供水单位发现供水水质不能达到标准，确需停止供水的，应当报经所在地直辖市、市、县人民政府城市供水主管部门批准，并提前 24 小时通知用水单位和个人；因发生灾害或者紧急事故，不能提前通知的，应当在采取应急措施的同时，通知用水单位和个人，并向所在地直辖市、市、县人民政府城市供水主管部门报告。”

第二十八条规定：“发生城市供水水质安全事故后，直辖市、市、县人民政府城市供水主管部门应当会同有关部门立即派员前往现场，进行调查和取证。调查取证应当全面、客观、公正。”“调查期间，有关单位和个人应当予以配合，如实提供有关情况和证据，不得谎报或者隐匿、毁灭证据，阻挠、妨碍事故原因的调查和取证。”

第二十九条规定：“违反本规定，有下列行为之一的，由直辖市、市、县人民政府城市供水主管部门给予警告，并处以 3 万元的罚款：（一）供水水质达不到国家有关标准规定的；（二）城市供水单位、二次供水管理单位未按规定进行水质检测或者委托检测的……（六）二次供水管理单位，未按规定对各类储水设施进行清洗消毒的；（七）城市供水单位、二次供水管理单位隐瞒、



缓报、谎报水质突发事件或者水质信息的；（八）违反本规定，有危害城市供水水质安全的其他行为的。”

6.3 物业环境管理的法律规定



案例

业主楼道滑一跤物业赔钱二万四

家住天河区新陶北街的麦某 2004 年 2 月 11 日上午 10 时许从家中外出，当行至其住所二楼到一楼的楼梯时，麦某突然脚下一滑，一头栽下楼梯，原来楼道内有一滩积水，造成路面湿滑。其家属迅速将其送至中山大学附属第三医院急诊室检查，同月 13 日经确诊为闭合性左股骨颈骨折，遂住院进行手术。在住院期间，因病情需要麦某家人为其雇请了一名护工，同年 3 月 10 日麦某方才病愈出院。

麦某和家人认为自己之所以摔倒，是因为小区的物业管理公司没有按照《物业服务合同》的约定搞好楼梯的清洁工作，造成了安全隐患。后经过调查，麦某及其家人了解到小区的物业管理公司已将清洁工作承包给广州市某清洁服务有限公司。因此麦某诉至法院，要求物业管理公司和该清洁公司对其遭受的身体及精神损失承担全部责任，赔偿包括精神损失费 8000 元在内，共 48358 元。

物业管理公司辩称，某清洁服务有限公司是当时的清洁施工方，理应是本案的直接责任人。而麦某作为自身患有脑膜炎后遗症等疾病的残疾人，腿还没有恢复正常，在本案中自身存在过错。

法院通过调查了解到，作为诉讼第三人的某清洁服务有限公司其职责为拖地等，不含冲水。而据当时情况判断，积水的形成超出清洁公司的责任范围。麦某虽有脑膜炎后遗症，但经司法鉴定并不影响正常行走，故麦某本身没有过错。

最终，法院认定，麦某的损害应由小区物业管理公司全部负责，判处赔偿护理费等共计 24130.2 元。对麦某的精神赔偿请求不予支持。

6.3.1 物业环境管理概述

1. 物业环境管理的概念

物业环境管理，是指物业服务企业，通过制度建设、操作规程、检查监督和宣传教育等手段，在物业管理辖区内开展物业保洁管理、物业绿化管理、卫生消杀和物业环境保护等工作，为业主和使用人提供整洁、舒适、美化的居住和工作环境的管理活动。

2. 物业环境管理的内容

1) 物业保洁管理

物业保洁管理是指物业服务企业通过宣传教育、监督治理和日常清洁工作，通过清、扫、擦、拭、抹等专业性操作，以及生活垃圾的分类收集、处理和清运，保证物业管理辖区环境卫生的服





务活动。

物业保洁管理的重心,是防治“脏乱差”,保洁管理的原则包括扫防结合,以防为主;依法依规严格管理;责任明确,分工具体等。

(1) 物业保洁管理的范围。

① 公共地方的保洁。这是一个平面的概念,即指物业区域内,楼宇前后左右的公共地方,包括道路、广场、空地、绿地等的清扫保洁。

② 共用部位的保洁。这是一个垂直的概念,即指楼宇底层到顶层屋面上下空间的共用部位,包括楼梯、走道、电梯间、大厅、平台等的清扫保洁。

③ 生活垃圾的处理。这是指日常生活垃圾(包括装修垃圾)的分类收集、处理和清运。应要求并督促业主和使用人按规定的地点、时间和要求,将日常垃圾倒入专用容器或者指定的垃圾收集点,不得擅自乱倒。

(2) 物业保洁管理的内容。

① 辖区内所有公共场地的清洁。包括物业管理辖区内楼宇、住宅从顶楼到底层共用场地的清洁;垃圾的收集和清运;内共用雨、污水管道的疏通;雨、污水井的检查;化粪池的检查、清掏;二次供水箱的检查、清洗等。

② 强化环境卫生管理。包括对乱丢垃圾;从楼上往下乱扔废物、杂物;废旧物品侵占共用场地;乱涂、乱画、乱张贴;污水、烟尘产生;垃圾堵塞下水道等现象的大力劝阻、制止等。

③ 清理物业管理辖区内违章搭建建筑。

④ 清洁卫生方面知识的宣传。

⑤ 物业管理辖区内市政公用设施的管理。

⑥ 其他有关环境清洁卫生管理的内容。

2) 物业绿化管理

物业绿化管理包括绿地建设和绿化养护管理。对于物业服务企业而言,物业绿化管理是最经常性的基本工作,是工作重点。

绿地建设包括新建小区绿地建设、恢复整顿绿地和提高绿地级别三个方面的内容。这其中物业服务企业经常承担的是恢复整顿绿地和提高绿地级别。恢复整顿绿地主要是对原有绿地因自然或人为因素严重损坏部分进行整治和修复工作;提高绿地级别就是对原有绿地进行全面升级改造。

绿化养护管理主要是指物业服务企业经常性地对物业管理辖区内的绿地进行浇水、施肥、除草、灭虫、修剪、松土、围护等活动,以及巡视检查,保护绿地等一系列管理活动。

物业绿化管理的原则包括生态效益的原则、美学效益的原则、经济效益的原则等。

物业绿化管理的内容主要是物业绿化植物的养护,包括浇水与施肥、整形与修剪、锄草与松土、防治病虫害和花草树木技术管理等。还有物业绿地的营造,包括物业绿地的设计、绿化植物的选择、植物配置的方式和绿地营造的施工等。

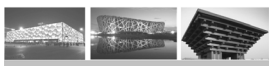
3) 卫生消杀

是指物业服务企业在物业管理辖区内根据国家、地方的相关规定与企业的作业规程,所进行的灭蚊、灭蝇、灭蟑螂、灭鼠和水箱的清洗等工作,目的是保证物业管理辖区内的公共卫生安全。

卫生消杀重在贯彻预防为主方针,要按照科学原则,严格执行国家、地方的相关规定,认真执行作业规程,在保证安全的前提下,落实好各项工作。

4) 物业环境保护管理

物业环境保护管理是指物业服务企业通过控制业主和使用人损害环境质量、破坏自然资源的



行为，调控业主和使用人与环境的关系，使物业管理辖区环境得到有效保护的一系列管理活动。环境保护管理主要侧重在生活污染的控制上，如油烟污染、生活噪声污染、垃圾污染和污水污染等。

环境保护管理的原则包括以防为主，防治结合、专业管理与业主和使用人自觉维护相结合、污染者要承担相应责任等。

6.3.2 物业环境管理法律规定和标准

1. 物业保洁管理规定和标准

目前，我国在物业保洁管理方面还没有专门的规定和标准，但物业管理行业、物业服务企业结合物业保洁管理实际，根据国务院颁布的《城市市容和环境卫生管理条例》和建设部颁布的《城市道路和公共场所清扫保洁管理办法》、《城市环境卫生设施设置标准》、《城市环境卫生质量标准》、《全国城市马路清扫质量标准》，以及各地环卫主管部门的相关规定，制定了环境清洁卫生标准。

1) 基本标准

即多数物业服务企业采用的环境清洁卫生基本标准。

(1) “五定”。即清洁卫生工作要做到定人、定地点、定时间、定任务、定质量。

(2) “六不”、“七净”。道路每天打扫2遍，每日保洁，达到“六不”、“七净”标准。“六不”，即不见积水、不见积土、不见杂物、不漏收堆、不乱倒垃圾和不见人畜粪；“七净”，即路面净、路沿净、人行道净、雨水净、树坑净、墙根净和废物箱净。

(3) 垃圾清运及时。要采用设立垃圾桶，实行袋装垃圾的办法集中收集垃圾，当日垃圾当日清除。

2) 具体标准

根据建设部颁布的《全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则》、《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》、《全国物业管理示范工业区标准及评分细则》，以及中国物业管理协会关于印发《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》的相关规定，环境清洁卫生应分别达到以下标准。

(1) 《全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则》。

① 环卫设备完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。

② 清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁。

③ 垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。

④ 房屋共用部位共用设施设备无蚁害。

⑤ 小区内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物。

⑥ 房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台公共玻璃窗等保持洁净。

⑦ 无违反规定饲养宠物、家禽、家畜。

⑧ 排放油烟、噪音等国家环保标准，外墙无污染。

(2) 《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》。

① 环卫设备完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。

② 清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁。



③ 垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。

④ 房屋共用部位共用设施设备无蚁害。

⑤ 房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台公共玻璃窗等保持洁净；大厦内共用场地无纸屑、烟头等废弃物。

⑥ 商业网点管理有序，符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。

⑦ 无违反规定饲养宠物、家禽、家畜。

⑧ 大厦内排烟、排污、噪音等国家环保标准，外墙无污染。

(3) 《全国物业管理示范工业区标准及评分细则》。

① 环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。

② 清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁。

③ 垃圾日产日清，定期进行卫生灭杀。

④ 对有毒、有害工业垃圾管理严格按规定分装，不得与其他垃圾混杂。

⑤ 房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净；工业区内共用场地无纸屑、烟头等废弃物。

⑥ 商业网点管理有序，符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。

⑦ 无违反规定饲养宠物、家禽、家畜。

⑧ 工业区内废水、废气、废烟、噪声等国家环保标准，无有毒、有害物质；储放、清运管理有序；房屋外墙无污染；各类排气口安装统一有序，无安全隐患。

(4) 《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》

一 级

① 高层按层、多层按幢设置垃圾桶，每日清运 2 次。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味。

② 合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运 2 次。

③ 小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 2 次；电梯厅、楼道每日清扫 2 次，每周拖洗 1 次；一层共用大厅每日拖洗 1 次；楼梯扶手每日擦洗 1 次；共用部位玻璃每周清洁 1 次；路灯、楼道灯每月清洁 1 次。及时清除道路积水、积雪。

④ 共用雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏。

⑤ 二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。

⑥ 根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

二 级

① 按幢设置垃圾桶，生活垃圾每天清运 1 次。

② 小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 1 次；电梯厅、楼道每日清扫 1 次，半月拖洗 1 次；楼梯扶手每周擦洗 2 次；共用部位玻璃每月清洁 1 次；路灯、楼道灯每季度清洁 1 次。及时清除区内主要道路积水、积雪。

③ 区内公共雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每季度检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每 2 个月检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。

④ 二次供水水箱按定期清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。

⑤ 根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。





三 级

- ① 小区内设有垃圾收集点，生活垃圾每天清运 1 次。
- ② 小区公共场所每日清扫 1 次；电梯厅、楼道每日清扫 1 次；共用部位玻璃每季度清洁 1 次；路灯、楼道灯每半年清洁 1 次。
- ③ 区内公共雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每半年检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。
- ④ 二次供水水箱按规定清洗，水质符合卫生要求。

2. 物业绿化管理规定和标准

与物业环境清洁卫生管理相同，目前我国在这方面还没有专门的规定和标准，但物业管理行业、物业服务企业结合物业绿化管理实际，根据国务院颁布的《城市绿化条例》和建设部颁布的《城市绿化规划建设指标的规定》、《关于建设节约型城市园林绿化的意见》等，以及各地园林主管部门的相关规定，制定了绿化管理标准。

1) 基本标准

一般将绿化管理养护质量标准分为三级。

(1) 一级养护管理质量标准

- ① 树木生长旺盛、健壮，根据植物生长习性，合理修剪整形，保持树形整齐优美，骨架均匀，树干通直。
- ② 树木养护穴、花池、绿化带以及沿街绿地无杂草、无污物杂物，无积水，清洁卫生。
- ③ 行道树无缺株，无死树、枯枝。
- ④ 树木基本无病虫害明显症状，病虫危害能有效控制，无药害。
- ⑤ 无人为损害，无乱贴、乱画、乱钉、乱挂、乱堆、乱放的现象。
- ⑥ 新植、补植行道树成活率达 95% 以上，保存率达 98% 以上。
- ⑦ 绿篱生长旺盛，修剪整齐、合理、无死株、断垄，无明显病虫害症状。
- ⑧ 草坪生长旺盛，保持青绿、平整、无杂草。高度控制在 8cm 左右，无裸露地面，无成片枯黄。枯黄面控制在 1.5% 以内。
- ⑨ 花坛、花带、花台植物生长健壮，花大艳丽，整齐有序，花期一致，开花整齐、均匀。

(2) 二级养护管理质量标准。

- ① 树木生长旺盛，根据植物生长习性，修剪基本合理，树形整齐美观，骨架基本均匀，树干基本通直。
- ② 树木养护穴、花池、绿化带及沿街绿地基本无杂草、无污物杂物，无积水，基本清洁。
- ③ 行道树无缺株，无死树、无明显枯枝。
- ④ 树木无明显病虫害严重症状，病虫危害能有效控制，无药害。
- ⑤ 无明显人为损害，无乱贴乱画，无悬挂物等现象。
- ⑥ 新植、补植行道树成活率达 90% 以上，保存率达 98% 以上。
- ⑦ 绿篱生长旺盛，修剪整齐、合理、无死株、无明显断垄，无严重病虫害症状。
- ⑧ 草坪生长旺盛、常绿。无杂草丛生，定期修剪，草高控制在 8~10cm 左右，无明显裸露地面，无成片枯黄。枯黄面控制在 2% 以内。
- ⑨ 花坛、花带定期更新，花大叶绿，及时摘除残花败叶。

(3) 三级养护管理质量标准。





① 树木生长旺盛,根据植物生长习性,修剪基本合理,树形整齐美观,骨架基本均匀,树干较通直。

② 树木养护穴、花池、绿化带以及沿街绿地无杂草,无污物杂物,无积水,较清洁。

③ 树木基本无明显病虫害严重症状,病虫害能有效控制,无药害。

④ 基本无明显人为损害,无乱贴乱画,无悬挂物等现象。

⑤ 新植、补植行道树成活率达85%以上,保存率达95%以上。

2) 具体标准

根据建设部颁布的《全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则》、《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》、《全国物业管理示范工业区标准及评分细则》,以及中国物业管理协会关于印发《普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)》的相关规定,物业绿化管理应根据物业类型不同,分别达到以下标准。

(1) 《全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则》。

① 小区内绿地布局合理,花草树木与建筑小品配置得当。

② 绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。

③ 花草树木长势良好,修剪整齐美观,无病虫害,无折损现象,无斑秃。

④ 绿地无纸屑、烟头、石地等杂物。

(2) 《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》。

① 绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。

② 花草树木长势良好,修剪整齐美观,无病虫害,无折损现象,无斑秃。

③ 绿地无纸屑、烟头、石地等杂物。

④ 对大厦内部、天台、屋顶等绿化有管理措施并落实。

(3) 《全国物业管理示范工业区标准及评分细则》。

① 绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。

② 花草树木长势良好,修剪整齐美观,无病虫害,无折损现象,无斑秃。

③ 绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。

(4) 《普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)》

一 级

① 有专业人员实施绿化养护管理。

② 草坪生长良好,及时修剪和补栽补种,无杂草、杂物。

③ 花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况,及时修剪整形,保持观赏效果。

④ 定期组织浇灌、施肥和松土,做好防涝、防冻。

⑤ 期喷洒药物,预防病虫害。

二 级

① 有专业人员实施绿化养护管理。

② 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。

③ 定期清除绿地杂草、杂物。

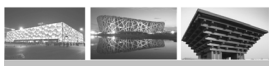
④ 适时组织浇灌、施肥和松土,做好防涝、防冻。

⑤ 适时喷洒药物,预防病虫害。

三 级

① 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。





- ② 定期清除绿地杂草、杂物。
- ③ 预防花草、树木病虫害。

3. 卫生消杀相关规定

目前，在卫生消杀工作中，主要执行的是《中华人民共和国传染病防治法》；全国爱国卫生运动委员会《国家卫生城市标准》、《病媒生物预防控制管理规定》、《卫生先进单位和卫生村考核指标》；国家《生活饮用水卫生标准》（GB5749—2006）。基本要求为：

- （1）重视，卫生管理组织和制度健全，责任制落实。
- （2）单位室内外环境卫生整洁，绿化美化好。有专（兼）职保洁人员，卫生保洁设施齐全，公用设施卫生清洁，“门前三包”责任落实。
- （3）经常性的除“四害”工作，各类防杀设施能够正常使用，积极参与各项爱国卫生活动。
- （4）多种形式对单位职工开展健康教育，有固定健康教育宣传设施和健康期刊读物，会议室、办公室有禁烟标识，职工掌握基本的卫生知识，普遍形成良好的卫生行为。
- （5）定期体检，有健康档案，劳动保护设施完好。
- （6）饮用水符合国家卫生标准和卫生规范。
- （7）公共场所等符合有关卫生要求，无重大公共卫生事件发生。

4. 物业环境保护管理相关法律规定

目前，物业环境保护管理在我国还没有专门的规定和标准，但物业管理行业、物业服务企业结合物业环境保护管理实际，根据《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》、《中华人民共和国噪声污染防治法》及《城市区域环境噪声标准》等，开展环境污染管理工作。

1) 大气污染管理

根据《中华人民共和国大气污染防治法》，物业服务企业在物业管理辖区内，应加强以下几方面的管理。

- （1）存放煤炭、煤矸石、煤渣、煤灰、砂石、灰土等物料，必须采取防燃、防尘措施，防止污染大气。
- （2）向大气排放粉尘的排污单位，必须采取除尘措施。
- （3）禁止焚烧沥青、油毡、橡胶、塑料、皮革、垃圾及其他产生有毒有害烟尘和恶臭气体的物质。
- （4）禁止露天焚烧秸秆、落叶等产生烟尘污染的物质。
- （5）运输、装卸、储存能够散发有毒有害气体或者粉尘物质的，必须采取密闭措施或者其他防护措施。
- （6）饮食服务业的经营者必须采取措施防止油烟对附近居民的居住环境造成污染。

2) 水体污染管理

根据《中华人民共和国水污染防治法》，物业服务企业在物业管理辖区内，应加强以下几方面的管理。

- （1）禁止向水体排放油类、酸液、碱液或者剧毒废液。
- （2）禁止在水体清洗装储过油类或者有毒污染物的车辆和容器。
- （3）含病原体的污水应当经过消毒处理；符合国家有关标准后，方可排放。



(4) 禁止向水体排放、倾倒工业废渣、城镇垃圾和其他废弃物。

(5) 在饮用水水源保护区内，禁止设置排污口。

(6) 禁止在饮用水水源一级保护区内从事网箱养殖、旅游、游泳、垂钓或者其他可能污染饮用水水体的活动。

(7) 制定有关水污染事故的应急方案，做好应急准备，并定期进行演练。

3) 固体废弃物污染管理

根据《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》，物业服务企业在物业管理辖区内，应加强以下几方面的管理。

(1) 采取措施防止或者减少固体废物对环境的污染。

(2) 禁止焚烧秸秆。

(3) 生活垃圾在指定的地点放置，不得随意倾倒、抛撒或者堆放。

(4) 生活垃圾应当及时清运，逐步做到分类收集和运输，并积极开展合理利用和实施无害化处置。

4) 噪声污染管理

根据《中华人民共和国噪声污染防治法》及《城市区域环境噪声标准》，物业服务企业在物业管理辖区内，应加强以下几个方面的管理。

(1) 夜间抢修、抢险作业必须公告附近居民

(2) 机动车辆行驶必须按照规定使用声响装置。

(3) 文化娱乐场所经营管理者必须采取有效措施，使其边界噪声不超过国家规定的环境噪声排放标准。

(4) 禁止在商业经营活动中使用高音广播喇叭或者采用其他发出高噪声的方法招揽顾客。

(5) 在商业经营活动中，经营管理者使用空调器、冷却塔等应当采取措施，使其边界噪声不超过国家规定的环境噪声排放标准。

(6) 禁止任何单位、个人使用高音广播喇叭。

(7) 组织娱乐、集会等活动，使用音响器材音量不能干扰周围生活环境。

(8) 使用家用电器、乐器或者进行其他家庭室内娱乐活动时，应当控制音量或者采取其他有效措施，避免对周围居民造成环境噪声污染。

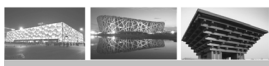
(9) 在已竣工交付使用的住宅楼进行室内装修活动，应当限制作业时间，并采取其他有效措施，以减轻、避免对周围居民造成环境噪声污染。

6.3.3 相关规定

1. 《中华人民共和国大气污染防治法》

第五十六条规定：“违反本法规定，有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府环境保护行政主管部门或者其他依法行使监督管理权的部门责令停止违法行为，限期改正，可以处五万元以下罚款：……（三）未采取密闭措施或者其他防护措施，运输、装卸或者储存能够散发有毒有害气体或者粉尘物质的；（四）城市饮食服务业的经营者未采取有效污染防治措施，致使排放的油烟对附近居民的居住环境造成污染的……”

第五十七条规定：“违反本法第四十一条第一款规定，在人口集中地区和其他依法需要特殊保护的区域内，焚烧沥青、油毡、橡胶、塑料、皮革、垃圾及其他产生有毒有害烟尘和恶臭气体



的物质的，由所在地县级以上地方人民政府环境保护行政主管部门责令停止违法行为，处二万元以下罚款。”“违反本法第四十一条第二款规定，在人口集中地区、机场周围、交通干线附近以及当地人民政府划定的区域内露天焚烧秸秆、落叶等产生烟尘污染的物质的，由所在地县级以上地方人民政府环境保护行政主管部门责令停止违法行为；情节严重的，可以处二百元以下罚款。”

2. 《中华人民共和国水污染防治法》

第七十六条规定：“有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府环境保护主管部门责令停止违法行为，限期采取治理措施，消除污染，处以罚款；逾期不采取治理措施的，环境保护主管部门可以指定有治理能力的单位代为治理，所需费用由违法者承担：（一）向水体排放油类、酸液、碱液的；……（三）在水体清洗装贮过油类、有毒污染物的车辆或者容器的；（四）向水体排放、倾倒工业废渣、城镇垃圾或者其他废弃物，或者在江河、湖泊、运河、渠道、水库最高水位线以下的滩地、岸坡堆放、存贮固体废弃物或者其他污染物的；……（六）违反国家有关规定或者标准，向水体排放含低放射性物质的废水、热废水或者含病原体的污水的；……”“有前款第三项、第六项行为之一的，处一万元以上十万元以下的罚款；有前款第一项、第四项、第八项行为之一的，处二万元以上二十万元以下的罚款；有前款第二项、第五项、第七项行为之一的，处五万元以上五十万元以下的罚款。”

第八十二条规定：“企业事业单位有下列行为之一的，由县级以上人民政府环境保护主管部门责令改正；情节严重的，处二万元以上十万元以下的罚款：（一）不按照规定制定水污染事故的应急方案的；（二）水污染事故发生后，未及时启动水污染事故的应急方案，采取有关应急措施的。”

3. 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》

第七十四条规定：“违反本法有关城市生活垃圾污染环境防治的规定，有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府环境卫生行政主管部门责令停止违法行为，限期改正，处以罚款：（一）随意倾倒、抛撒或者堆放生活垃圾的；（二）擅自关闭、闲置或者拆除生活垃圾处置设施、场所的；（三）工程施工单位不及时清运施工过程中产生的固体废物，造成环境污染的；（四）工程施工单位不按照环境卫生行政主管部门的规定对施工过程中产生的固体废物进行利用或者处置的；（五）在运输过程中沿途丢弃、遗撒生活垃圾的。”“单位有前款第一项、第三项、第五项行为之一的，处五千元以上五万元以下的罚款；有前款第二项、第四项行为之一的，处一万元以上十万元以下的罚款。个人有前款第一项、第五项行为之一的，处二百元以下的罚款。”

4. 《中华人民共和国噪声污染防治法》

第五十八条规定：违反本法规定，有下列行为之一的，由公安机关给予警告，可以并处罚款：（一）在城市市区噪声敏感建筑物集中区域内使用高音广播喇叭；（二）违反当地公安机关的规定，在城市市区街道、广场、公园等公共场所组织娱乐、集会等活动，使用音响器材，产生干扰周围生活环境的过大音量的；（三）未按本法第四十六条和第四十七条规定采取措施，从家庭室内发出严重干扰周围居民生活的环境噪声的。

第六十一条规定：“受到环境噪声污染危害的单位和个人，有权要求加害人排除危害；造成损失的，依法赔偿损失。”“赔偿责任和赔偿金额的纠纷，可以根据当事人的请求，由环境保护行政主管部门或者其他环境噪声污染防治工作的监督管理部门、机构调解处理；调解不成的，当





事人可以向人民法院起诉。当事人也可以直接向人民法院起诉。”

5. 《中华人民共和国治安管理处罚法》

第五十八条规定：“违反关于社会生活噪声污染防治的法律规定，制造噪声干扰他人正常生活的，处警告；警告后不改正的，处二百元以上五百元以下罚款。”

6. 《中华人民共和国传染病防治法》

第三十一条规定：“任何单位和个人发现传染病病人或者疑似传染病病人时，应当及时向附近的疾病预防控制机构或者医疗机构报告。”

第七十三条规定：“违反本法规定，有下列情形之一，导致或者可能导致传染病传播、流行的，由县级以上人民政府卫生行政部门责令限期改正，没收违法所得，可以并处五万元以下的罚款；已取得许可证的，原发证部门可以依法暂扣或者吊销许可证；构成犯罪的，依法追究刑事责任：（一）饮用水供水单位供应的饮用水不符合国家卫生标准和卫生规范的；（二）涉及饮用水卫生安全的产品不符合国家卫生标准和卫生规范的；（三）用于传染病防治的消毒产品不符合国家卫生标准和卫生规范的；（四）出售、运输疫区中被传染病病原体污染或者可能被传染病病原体污染的物品，未进行消毒处理的；（五）生物制品生产单位生产的血液制品不符合国家质量标准的。”

7. 《城市市容和环境卫生管理条例》

第三十二条规定：“公民应当爱护公共卫生环境，不随地吐痰、便溺，不乱扔果皮、纸屑和烟头等废弃物。”

第三十四条规定：“有下列行为之一者，城市人民政府市容环境卫生行政主管部门或者其委托的单位除责令其纠正违法行为、采取补救措施外，可以并处警告、罚款：（一）随地吐痰、便溺，乱扔果皮、纸屑和烟头等废弃物的；（二）在城市建筑物、设施以及树木上涂写、刻画或者未经批准张挂、张贴宣传品等的；（三）在城市人民政府规定的街道的临街建筑物的阳台和窗外，堆放、吊挂有碍市容的物品的；（四）不按规定的时间、地点、方式，倾倒垃圾、粪便的；（五）不履行卫生责任区清扫保洁义务或者不按规定清运、处理垃圾和粪便的；（六）运输液体、散装货物不作密封、包扎、覆盖，造成泄漏、遗撒的；（七）临街工地不设置护栏或者不作遮挡、停工场地不及时整理并作必要覆盖或者竣工后不及时清理和平整场地，影响市容和环境卫生的。”

第三十五条规定：“未经批准擅自饲养家畜家禽影响市容和环境卫生的，由城市人民政府市容环境卫生行政主管部门或者其委托的单位，责令其限期处理或者予以没收，并可处以罚款。”

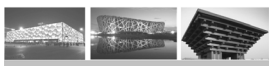
8. 《城市绿化条例》

第十九条规定：“任何单位和个人都不得擅自改变城市绿化规划用地性质或者破坏绿化规划用地的地形、地貌、水体和植被。”

第二十条规定第一款：“任何单位和个人都不得擅自占用城市绿化用地；占用的城市绿化用地，应当限期归还。”

第二十一条规定：“任何单位和个人都不得损坏城市树木花草和绿化设施。”“砍伐城市树木，必须经城市人民政府城市绿化行政主管部门批准，并按照国家有关规定补植树木或者采取其他补救措施。”

第二十七条规定：“违反本条例规定，有下列行为之一的，由城市人民政府城市绿化行政主



管部门或者其授权的单位责令停止侵害，可以并处罚款；造成损失的，应当负赔偿责任；应当给予治安管理处罚的，依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》的有关规定处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：（一）损坏城市树木花草的；（二）擅自修剪或者砍伐城市树木的；（三）砍伐、擅自迁移古树名木或者因养护不善致使古树名木受到损伤或者死亡的；（四）损坏城市绿化设施的。

第二十八条规定：“未经同意擅自占用城市绿化用地的，由城市人民政府城市绿化行政主管部门责令限期退还、恢复原状，可以并处罚款；造成损失的，应当负赔偿责任。”

9. 《城市供水水质管理规定》

第十四条规定：“二次供水管理单位，应当建立水质管理制度，配备专（兼）职人员，加强水质管理，定期进行水质检测并对各类储水设施清洗消毒（每半年不得少于一次）。不具备相应水质检测能力的，应当委托经质量技术监督部门资质认定的水质检测机构进行现场检测。”

10. 《城市生活垃圾管理办法》

第四条规定：“产生城市生活垃圾的单位和个人，应当按照城市人民政府确定的生活垃圾处理费收费标准和有关规定缴纳城市生活垃圾处理费。”“城市生活垃圾处理费应当专项用于城市生活垃圾收集、运输和处置，严禁挪作他用。”

第十五条规定：“城市生活垃圾应当逐步实行分类投放、收集和运输。具体办法，由直辖市、市、县人民政府建设（环境卫生）主管部门根据国家标准和本地区实际制定。”

第十六条规定：“单位和个人应当按照规定的地点、时间等要求，将生活垃圾投放到指定的垃圾容器或者收集场所。废旧家具等大件垃圾应当按规定时间投放在指定的收集场所。”“城市生活垃圾实行分类收集的地区，单位和个人应当按照规定的分类要求，将生活垃圾装入相应的垃圾袋内，投入指定的垃圾容器或者收集场所。”“宾馆、饭店、餐馆以及机关、院校等单位应当按照规定单独收集、存放本单位产生的餐厨垃圾，并交符合本办法要求的城市生活垃圾收集、运输企业运至规定的城市生活垃圾处理场所。”“禁止随意倾倒、抛洒或者堆放城市生活垃圾。”

第四十二条规定：“违反本办法第十六条规定，随意倾倒、抛洒、堆放城市生活垃圾的，由直辖市、市、县人民政府建设（环境卫生）主管部门责令停止违法行为，限期改正，对单位处以5000元以上5万元以下的罚款。个人有以上行为的，处以200元以下的罚款。”

11. 《城市建筑垃圾管理规定》

第九条规定：“任何单位和个人不得将建筑垃圾混入生活垃圾，不得将危险废物混入建筑垃圾，不得擅自设立弃置场受纳建筑垃圾。”

第十一条规定：“居民应当将装饰装修房屋过程中产生的建筑垃圾与生活垃圾分别收集，并堆放到指定地点。建筑垃圾中转站的设置应当方便居民。”“装饰装修施工单位应当按照城市人民政府市容环境卫生主管部门的有关规定处置建筑垃圾。”

第十二条规定：“施工单位应当及时清运工程施工过程中产生的建筑垃圾，并按照城市人民政府市容环境卫生主管部门的规定处置，防止污染环境。”

第十五条规定：“任何单位和个人不得随意倾倒、抛撒或者堆放建筑垃圾。”

第二十条规定：“任何单位和个人有下列情形之一的，由城市人民政府市容环境卫生主管部门责令限期改正，给予警告，处以罚款：（一）将建筑垃圾混入生活垃圾的；（二）将危险废物



混入建筑垃圾的；（三）擅自设立弃置场受纳建筑垃圾的；单位有前款第一项、第二项行为之一的，处 3000 元以下罚款；有前款第三项行为的，处 5000 元以上 1 万元以下罚款。个人有前款第一项、第二项行为之一的，处 200 元以下罚款；有前款第三项行为的，处 3000 元以下罚款。

第二十六条规定：“任何单位和个人随意倾倒、抛撒或者堆放建筑垃圾的，由城市人民政府市容环境卫生主管部门责令限期改正，给予警告，并对单位处 5000 元以上 5 万元以下罚款，对个人处 200 元以下罚款。”

12. 《城市环境卫生质量标准》

3.2 道路清扫和保洁

3.2.1 道路清扫、保洁的通用质量要求：

3.2.1.1 一至四级道路路面（编者注：四级（1）城郊结合部的支路；（2）居住区街巷道路；（3）人流量、车流量较少的路段）废弃物控制指标应符合表 3.2.1 规定。但在同一单位长度内，不得超过各单项废弃物总数的 50%。

表 3.2.1 路面废弃物控制指标

保洁等级	果皮（片/1000m ² ）	纸屑、塑膜（片/1000m ² ）	烟蒂（个/1000m ² ）	痰迹（处/1000m ² ）	污水（m ² /1000m ² ）	其他（处/1000m ² ）
一级	≤4	≤4	≤4	≤4	无	无
二级	≤6	≤6	≤8	≤8	≤0.5	≤2
三级	≤8	≤10	≤10	≤10	≤1.5	≤6
四级	≤10	≤12	≤15	≤15	≤2.0	≤8

3.2.5 四级道路保洁质量要求：

3.2.5.1 每天应清扫 1~2 次。

3.2.5.2 部分路段应实行定时保洁。

4.1.1 垃圾收集应符合下列质量要求：

4.1.1.1 垃圾收集容器应定位设置，摆放整齐。设置点及周围 2~3m 内应整洁，无散落、存留垃圾和污水。

4.1.1.2 垃圾收集容器应无残缺、破损，封闭性好，外体干净。构筑物内外墙面不得有明显积灰、污物。

4.1.1.3 特种垃圾的收集，必须用设有明显标志、能防止污染扩散的密封容器。

4.1.1.4 蝇、蚊孳生季节，垃圾收集站(点)，应定时喷洒消毒、灭蚊蝇药物。在可视范围内，苍蝇应少于 3 只/次。

4.1.1.5 楼房垃圾管道的底层垃圾间应整洁，无散落垃圾和积留污水，无恶臭，基本无蝇。

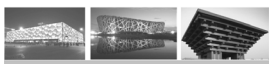
4.1.1.6 生活垃圾应全部实行容器收集，有条件的地区，可实行分类收集。

4.1.1.7 居民应按规定将生活垃圾倒入垃圾收集容器内。实行分类、袋装收集的地区，居民应将垃圾分类、袋装封闭后，定时投入收集容器内或放置于指定的收集点。

4.1.1.8 企、事业等单位应将所产生的生活垃圾投放于自设的收集容器内，不得裸露堆放。

4.1.1.9 特种垃圾、工业垃圾和建筑垃圾，必须与生活垃圾分开存放，分别收集。

4.1.1.10 居民的生活垃圾应每日清除，无堆积；单位的生活垃圾应按时清除，无积压，不腐烂发臭；废旧家具、家用电器等粗大垃圾应按指定地点存放，定期清除。



4.1.1.11 收集作业完成后，应及时清理场地，将可移动式垃圾收集容器复位，车走地净。垃圾应直接送至指定的转运站或处置场。

4.1.1.12 废物箱内的垃圾应及时清除、无满溢和散落，并定时清洗箱体。

4.1.1.13 地面（含天桥、地道）清扫的垃圾应及时收集和运输，不遗漏，不得堆放在路边。

.....

13. 《城市道路和公共场所清扫保洁管理办法》

第十二条规定：“城市中的单位和个人，必须维护城市道路和公共场所的清洁，并严格遵守下列规定：（一）不随地吐痰、便溺，不乱丢烟蒂、纸屑、瓜果皮核及各类包装等废弃物（二）不在道路和公共场所堆放杂物；（三）车辆运载散体、流体物资时，不准沿街散落；（四）凡是在道路和公共场所作业产生的废弃物、渣土等，必须及时清除，并运到指定地点；（五）施工现场的运输车辆禁止夹带泥土，保持道路清洁。

14. 《城市环境卫生设施设置标准》

第 2.0.2 条规定：“在居住区域内、商业文化大街、城镇道路及商场、影剧院、体育场（馆）、车站、客运码头、街心花园等附近及其他群众活动频繁处，均应设置公共厕所、废物箱等环境卫生公共设施。”

第 3.4.1 条规定：“供居民使用的生活垃圾容器，以及袋装垃圾收集堆放点的位置要固定，既应符合方便居民和不影响市容观瞻等要求，又要利于垃圾的分类收集和机械化清除。”

第 3.4.2 条规定：“生活垃圾收集点的服务半径一般不应超过 70m。在规划建设新住宅区时，未设垃圾管道的多层住宅一般每四幢设置一个垃圾收集点，并建造生活垃圾容器间，安置活动垃圾箱（桶）。生活垃圾容器间内应设通向污水窨井的排水沟。”

第 4.1.2 条规定：“供居民直接倾倒垃圾的小型垃圾收集、转运站，其收集服务半径不大于 200m、占地面积不小于 40m²。”

第 4.1.3 条规定：“垃圾转运站外型应美观，操作应封闭，设备力求先进。其飘尘、噪声、臭气、排水等指标应符合环境监测标准，其中绿化面积为 10%~30%。”

15. 《城市绿化规划建设指标的规定》

第三条第三款规定：“人均公共绿地面积指标根据城市人均建设用地指标而定：（一）人均建设用地指标不足 75 平方米的城市，人均公共绿地面积到 2000 年应不少于 5 平方米；到 2000 年应不少于 6 平方米。（二）人均建设用地指标 75~105 平方米的城市，人均公共绿地面积到 2000 年应不少于 6 平方米；到 2010 年应不少于 7 平方米。（三）人均建设用地指标超过 105 平方米的城市，人均公共绿地面积到 2000 年应不少于 7 平方米；到 2010 年应不少于 8 平方米。”

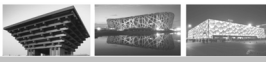
第五条第三款规定：“城市绿地率到 2000 年应不少于 25%，到 2010 年应不少于 30%。为保证城市绿地率指标的实现，各类绿地单项指标应符合下列要求：（一）新建居住区绿地占居住区总用地比率不低于 30%……”

16. 《关于建设节约型城市园林绿化的意见》

三、建设节约型城市园林绿化的主要措施

（一）严格保护现有绿化成果。保护现有绿地是建设节约型园林绿化的前提，要加强对城市所依托的山坡林地、河湖水系、湿地等自然生态敏感区域的保护，维持城市地域自然风貌，反对





过分改变自然形态的人工化、城市化倾向。在城市开发建设中，要保护原有树木，特别要严格保护大树、古树；在道路改造过程中，反对盲目地大规模更换树种和绿地改造，禁止随意砍伐和移植行道树；坚决查处侵占、毁坏绿地和随意改变绿地性质等破坏城市绿化的行为。

.....

（三）加强科学规划设计。要通过科学的植物配置，增加乔灌木地被种植量，努力增加单位绿地生物量，充分利用有限的土地资源实现绿地生态效益的最大化。要适当降低草坪比例，减少雕塑等建筑小品和大型喷泉的使用。对现有草坪面积过大的绿地，要合理补植乔灌木、地被植物和宿根花卉。要加强城市绿化隔离带、城市道路分车带和行道树的绿化建设，增加隔离带上乔木种植的比重，建设林荫道路。要推广立体绿化，在一切可以利用的地方进行垂直绿化，有条件的地区要推广屋顶绿化。

.....

（六）大力推广节水型绿化技术。在水资源匮乏地区，推广节水型绿化技术是必然选择。要加快研究和推广使用节水耐旱的植物；推广使用微喷、滴灌、渗灌等先进节水技术，科学合理地调整灌溉方式；积极推广使用中水；注重雨水拦蓄利用，探索建立集雨型绿地。

.....

17. 《城市区域环境噪声标准》

3. 标准值

类 别	昼 间	夜 间
0	50	40
1	55	45
2	60	50
3	65	55
4	70	55

4. 各类标准的适用区域

4.1 0类标准适用于疗养区、高级别墅区、高级宾馆区等特别需要安静的区域，位于城郊和乡村的这一类区域分别按严于0类标准5dB执行。

4.2 1类标准适用于以居住、文教机关为主的区域。乡村居住环境可参照执行该类标准。

4.3 2类标准适用于居住、商业、工业混杂区。

4.4 3类标准适用于工业区。

4.5 4类标准适用于城市中的道路交通干线道路两侧区域，穿越城区的内河航道两侧区域。穿越城区的铁路主、次干线两侧区域的背景噪声（指不通过列车时的噪声水平）限值也执行该类标准。

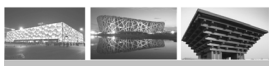
18. 《国家卫生城市标准》

八、病媒生物防制

1. 在鼠、蚊、蝇、蟑螂等病媒生物防制工作中，坚持以环境治理为主的综合防制方针，防制人员、经费落实，防制措施符合国家有关标准和规范要求，孳生地得到有效治理。

2. 在化学防制中，注重科学合理用药，不使用国家禁用的药物。

3. 积极开展病媒生物监测工作，监测方法规范，数据可靠，能够基本反映病媒生物危害的



现状，为开展防控工作提供科学依据。

4. 通过综合防治，鼠、蚊、蝇、蟑螂等病媒生物得到有效控制，有三项达到全国爱卫会规定的标准，另一项不超过国家标准的三倍。

九、社区和单位卫生

1. 社区和单位有卫生管理组织和卫生管理制度，积极组织广大居民和职工搞好环境卫生和绿化美化，定期开展健康教育和卫生评比竞赛活动。

2. 社区和单位卫生状况良好，道路平坦，环卫设施完善，垃圾日产日清，公共厕所符合卫生要求，无违章建筑。饲养宠物和鸟类能严格遵守有关规定，进行免疫接种，粪便不污染环境。

3. 市场、饮食摊点等商业服务设施设置合理，管理规范，无占道经营现象。

4. 驻区单位卫生工作纳入社区统一管理。

5. 社区卫生服务机构设置符合规范要求，并能充分发挥作用。

19.《卫生先进单位和卫生村考核指标》

（一）卫生先进单位

1. 领导重视，卫生管理组织和制度健全，责任制落实。

2. 单位室内外环境卫生整洁，绿化美化好。有专（兼）职保洁人员，卫生保洁设施齐全，公用设施卫生清洁，“门前三包”责任落实。单位内部食品、饮用水、公共场所等符合有关卫生要求，无重大公共卫生事件发生。

3. 坚持经常性的除“四害”工作，各类防杀设施能够正常使用。积极参与驻地组织的各项爱国卫生活动。

4. 利用多种形式对单位职工开展健康教育，有固定健康教育宣传设施和健康期刊读物，会议室、办公室有禁烟标识，职工掌握基本的卫生知识，普遍形成良好的卫生行为。

5. 职工定期体检，有健康档案，劳动保护设施完好。

6.4 物业安全防范法律规定



案例

业主被害 物业管理公司未严格履行承诺赔 5 万

2008 年 11 月，岳某见某小区门口没有秩序维护员盘查登记，就选中了该小区作案。某天下午，岳某潜入该小区，来到被害人孙某家门口时，发现门没锁闭，进去后发现二十几岁的孙某独自在家，就把门反锁，用凶器威胁孙某交出钱款，孙某说家中只有 300 元和少许美元及卢布，岳某遂要求孙某到银行取款。岳某劫持孙某坐电梯下行至一层觉得不安全又重新乘电梯返回孙某家中，将孙某先奸后杀后抢走钱款及手机，乘电梯离开。后岳某被判处死刑。因岳某系无业游民，没有赔偿能力，因此孙某的父母及丈夫并没有向岳某提起刑事附带民事诉讼。

刑事案件审判结束后，孙某的家人将小区物业管理公司告上法庭，称该物业管理公司没有尽到安全保障义务，使岳某未经盘查即进入小区造成惨案，应当承担违约责任，请求判令物业管理公司赔偿因管理不善造成的各项损失 51 万余元。物业管理公司辩称，虽然《住户



手册》中规定物业管理公司对进入小区的陌生人员进行查询登记,但在实际中因为很多小区业主对此表示反感和反对,于是就采取了变通措施,不是对所有人员进行盘查,而是在秩序维护员发现有可疑人员时才进行盘查。另外,被害人安保意识不强,独自在家却不锁门,被劫持后也没有积极呼救,对其被害也存在过失。物业管理公司的公共秩序维护只负责维护公共范围的秩序,如果由物业管理公司承担入室抢劫的赔偿责任,不仅与其享有的权利不对等,而且也不具备这个能力。因此,物业管理公司不同意孙某家人的诉讼请求。

一审法院经审理查明,该小区《住户手册》规定:“为保护小区的正常秩序,值班人员对进入本物业的陌生人士要进行查询,来访人员请持有效证件进行登记。”案件审理中,物业公司承认在具体执行中,未能做到对进入小区的陌生人员全部进行登记,其提交的事发当日“大门口人员出入记录”也无岳某的记载,属于未完全履行合同,作出物业管理公司赔偿其5万元经济损失的判决。

一审法院经审理判决后,孙某亲属不服,提出上诉。上诉法院经审理认为,物业管理公司未能严格履行合同,构成违约,但这并不是导致孙某被害,给孙某家人造成财产等损失的主要原因。一审法院认定物业管理公司应承担次要责任是正确的,一审法院根据物业管理公司的责任酌定赔偿损失数额为5万元,符合法律精神,故维持原判。

6.4.1 公共秩序维护管理概述

1. 公共秩序维护管理的概念

公共秩序维护管理是指物业服务企业通过辖区秩序维护、消防安全管理、车辆道路管理、突发事件应急处理等,维持物业管理辖区内正常的生活和工作秩序,为业主和使用人的人身和财产安全创造良好环境的一种管理活动。

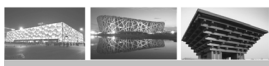
公共秩序维护管理包括“防”与“保”两个方面,“防”是预防灾害性、伤害性事故发生;“保”是通过各种措施对万一发生的事故进行妥善处理。“防”是防灾,“保”是减灾。两者相辅相成,缺一不可。

《物业管理条例》第二条规定:“物业管理,是指业主通过选聘物业服务企业,由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。”第四十七条规定:“物业服务企业应当协助做好物业管理区域的安全防范工作。发生安全事故时,物业服务企业在采取应急措施的同时,应当及时向有关行政管理部门报告,协助做好救助工作。”

《物业服务收费管理办法》第十一条有关物业服务成本或者物业服务支出构成部分,只规定有“物业管理区域秩序维护费用”而无“保安费”;《物业服务定价成本监审办法(试行)》第七条关于物业服务定价成本组成中,也只规定有“秩序维护费用”而并无“保安费”

因此,物业服务企业提供的公共秩序维护管理,其内容是“维护相关区域内秩序的活动”和“协助做好物业管理区域的安全防范工作”。这里的“协助”是指配合社区组织、公安机关等部门,而不是“独立承担”安全防范这一职责。公共秩序维护管理的重点是共有部分的秩序维护、共有部分与共有设备设施的消防安全、道路车辆秩序维护及突发事件应对处理。业主和使用人专有部分的人身、财产安全不包括在公共秩序维护管理中,除非物业服务企业与业主和使用人有特殊约定。





从实际业务看，也是这样。物业服务企业从事公共秩序维护管理工作，与配有防卫器械和枪支从事武装守护、护卫服务等各种保安服务有着本质区别。所以，中国物业管理协会 2008 年 1 号文件《关于使用“秩序维护员”称谓的指导意见》中建议，为减少物业管理实践中物业服务企业承担“保证业主人身和财产安全”的误解，“建议今后物业服务企业对从事物业管理区域内的秩序维护和协助开展安全防范的工作人员使用“秩序维护员”称谓，不再使用“保安员”的称谓。物业服务企业在签订物业服务合同时，应与业主进行充分协商，确定“秩序维护管理”的内容，尽量避免使用‘保安服务’、‘提供安全防范服务’、‘维护社区治安’等用语，以减少管理服务纠纷，规避企业风险。”

公共秩序维护管理的主要指导思想是贯彻“预防为主”，最大限度的杜绝或减少各类事件的发生。其原则是思想落实、组织落实、人员落实、制度落实和装备落实。公共秩序维护管理的目的，是要保证并维持业主和使用人有一个安全舒适的工作、生活环境，以提高生活质量和工作效率。

2. 公共秩序维护管理的内容

公共秩序维护管理的主要内容包括辖区秩序维护管理、消防安全管理、车辆道路管理和突发事件应急处理。

1) 辖区秩序维护管理

辖区秩序维护管理是指物业服务企业（或由其委托的保安公司）通过严密的制度、措施，为保证工作和生活正常有序，给业主和使用人的人身和财产的安全创造良好环境，配合社区组织维护物业管理辖区公共秩序的管理活动。其主要内容包括：

（1）劝阻、制止扰乱公共秩序的行为。扰乱公共秩序的行为包括噪声扰民、宠物扰民、滋事斗殴、侵犯他人人身权利、侵犯个人及公共财产权利、违反辖区消防管理规定、违反辖区车辆与道路管理规定、违反辖区绿化管理规定等在公共场合影响、干扰他人正常生活、工作的行为。

（2）值守和巡逻服务。值守主要是指对物业管理辖区出入口的值班看守，对出入人员、车辆、物资进行严格的检查、验证和登记；巡逻主要是指在物业管理辖区内有计划地巡查警戒。

物业服务企业也可接受业主和使用人特殊约定，对指定的人、财物、场所进行看护和守卫。

（3）电子监控。通过电子报警系统、火灾自动报警系统等电子设施设备，对物业管理辖区进行技术监控。

2) 消防安全管理

消防安全管理是指物业服务企业在物业管理辖区内通过严格的制度和有效的措施，维护消防设施设备，巡查火灾隐患，开展消防安全教育，制定并实施应急预案，控制火灾损失的管理活动。消防安全管理包括防火和灭火两个方面的内容，其主要内容包括：

（1）消防队伍的建立与培训。物业服务企业根据所管辖物业项目的类型、档次、数量，设立消防机构，组建相应的专职或兼职消防队伍，负责消防安全工作的管理、监督、检查和落实，进行消防值班、消防检查、消防培训、消防宣传、消防器材的管理与保养，协助公安消防队灭火等工作。

（2）消防安全教育宣传。通过消防安全宣传教育，普及防火知识、灭火知识、疏散逃生知识，增强业主或使用人预防、抗御火灾的意识与能力。

（3）消防设备设施和器材的配备与管理。物业服务企业根据国家和地方消防安全相关法律法规与技术标准，在物业管理辖区配备消防设备设施和器材，设置消防安全标志，建立消防设施设



备档案,维护保养消防设备设施和器材等。

3) 车辆道路管理

车辆道路管理是指物业服务企业通过严格的制度和有效的措施,对物业管理辖区内车辆、道路和交通秩序进行管理,以建立良好的交通秩序、车辆停放秩序,保证车辆和行人安全的管理活动。其主要内容有:

(1) 道路交通管理。建立机动车通行证制度,禁止过境车辆通行;确定单行道、禁左道;限制车速、鸣笛,规范人员通行行为;规范道路两旁车辆停放等。

(2) 车辆管理。停车区域划分车位;设置停车区域标志;规范车辆出入制度;控制车辆防损防盗。

4) 物业突发事件应急处理

突发事件应急处理是指物业服务企业通过突出事件应急预案的制定与演练,在物业管理辖区内发生突发事件时,能够以训练有素的快速处置能力,避免和减少业主和使用人的损失。其主要内容包括:

(1) 突发事件处理预案的制定。物业服务企业在承接物业项目时对可能发生的突发事件要制定安全防范和紧急应对的计划与措施。

(2) 突发事件处理预案的演练。物业服务企业定期组织员工,乃至业主和使用人按照突发事件处理预案进行演练,提高突发事件应对能力。

6.4.2 公共秩序维护管理法律规定

目前,我国在公共秩序维护管理方面还没有专门的规定和标准,物业服务企业在物业管理实践中,主要根据《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国道路交通安全法》国务院颁布的《城市市容和环境卫生管理条例》和公安部颁布的《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》、《建筑工程消防监督审核管理规定》及各地政府主管部门的相关规定等,制定公共秩序维护管理制度,规范公共秩序维护管理行为。

1. 辖区秩序维护管理法律规定

1) 辖区秩序维护管理法律规定

根据《中华人民共和国治安管理处罚法》、《物业管理条例》、《保安服务管理条例》,物业服务企业在进行辖区秩序维护时,配合社区组织、公安机关等部门,针对以下情况,做好劝阻、控制工作,并履行报告义务。

(1) 查验出入服务区域的人员的证件,登记出入的车辆和物品;

(2) 在服务区域内进行巡逻、守护、安全检查、报警监控;

(3) 管理服务中形成的监控影像资料、报警记录,应当至少留存 30 日备查。

(4) 扰乱机关、团体、企业、事业单位秩序,致使工作、生产、营业、医疗、教学、科研不能正常进行的行为。

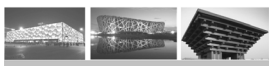
(5) 破坏依法进行的选举秩序的行为。

(6) 扬言实施放火、爆炸、投放危险物质扰乱公共秩序的行为。

(7) 结伙斗殴、伤害他人的行为。

(8) 追逐、拦截他人的行为。





- (9) 强拿硬要或者任意损毁、占用公私财物的行为。
- (10) 其他寻衅滋事行为的行为。
- (11) 未经批准，安装、使用电网的，或者安装、使用电网不符合安全规定的行为。
- (12) 在车辆、行人通行的地方施工，对沟井坎穴不设覆盖物、防围和警示标志的，或者故意损毁、移动覆盖物、防围和警示标志的行为。
- (13) 盗窃、损毁路面井盖、照明等公共设施的行为。
- (14) 猥亵他人；猥亵智力残疾人、精神病人、不满十四周岁的人的行为；在公共场所故意裸露身体，情节恶劣的行为。
- (15) 在公共场所停放尸体或者因停放尸体影响他人正常生活、工作秩序，不听劝阻的行为。
- (16) 在公共场所拉客招嫖的行为；引诱、容留、介绍他人卖淫的行为。
- (17) 饲养动物，干扰他人正常生活的行为；放任动物恐吓他人的行为；驱使动物伤害他人的行为。

2) 具体标准

(1) 《全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则》

- ① 小区基本实行封闭式管理。
- ② 有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉小区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。

③ 危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施。

(2) 《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》

- ① 大厦基本实行封闭式管理。
- ② 有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉小区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。

③ 结合大厦特点，制订安全防范措施。

④ 危及人身安全处设有明显标志和防范措施。

(3) 《全国物业管理示范工业区标准及评分细则》

- ① 工业区基本实行封闭式管理。
- ② 有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度，保安人员熟悉工业区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。

③ 综合工业区特点，制订安全防范措施，对货物（产品、设备）出门实行凭证通行制度。

④ 危及人身安全处设有明显标志和防范措施。

(4) 《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》

一 级

- ① 小区主出入口 24 小时站岗值勤。
- ② 对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次；配有安全监控设施的，实施 24 小时监控。
- ③ 对进出小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放。
- ④ 对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。
- ⑤ 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

二 级

- ① 小区主出入口 24 小时值勤。



- ② 对重点区域、重点部位每2小时至少巡查1次。
- ③ 对进出小区的车辆进行管理,引导车辆有序通行、停放。
- ④ 对进出小区的装修等劳务人员实行登记管理。
- ⑤ 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案,事发时及时报告业主委员会和有关部门,并协助采取相应措施。

三 级

- ① 小区24小时值勤。
- ② 对重点区域、重点部位每3小时至少巡查1次。
- ③ 车辆停放有序。
- ④ 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案,事发时及时报告业主委员会和有关部门,并协助采取相应措施。

2. 消防安全管理法律规定

1) 消防安全管理规定

根据《中华人民共和国消防法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》、《建筑工程消防监督审核管理规定》,物业服务企业在进行消防安全管理时,配合消防部门,履行下列消防安全职责。

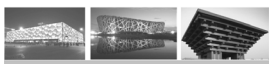
- (1) 制定消防安全制度、消防安全操作规程。
- (2) 实行防火安全责任制,确定本单位和所属各部门、岗位的消防安全责任人,落实建筑消防设施的管理和值班人员。
- (3) 对员工、业主和使用人进行消防宣传教育。
- (4) 组织防火检查,及时消除火灾隐患。
- (5) 按照国家有关规定配置消防设施和器材,设置消防安全疏散标志。
- (6) 保障公共消防设施、器材以及消防安全标志完好有效。
- (7) 保障疏散通道,安全出口畅通,消防车通道畅通。
- (8) 建立消防档案,确定消防安全重点部位,设置防火标志,实行严格管理。
- (9) 制定灭火和应急疏散预案,定期组织消防演练。
- (10) 监督施工现场防火安全情况,对使用明火作业的,应当按规定事先办理审批。
- (11) 进行电焊,气焊等具有火灾危险的作业的人员和自动消防系统的操作人员,必须持证上岗,并严格遵守消防安全操作规程。
- (12) 发现火灾时,立即报警,组织力量扑救火灾,引导疏散在场群众。
- (13) 提请业主和使用人改建,扩建、建筑内部装修及用途变更工程项目时,将消防设计图纸和资料送公安消防监督机构审核。经审核批准后,方可开工兴建。
- (14) 提请业主和使用人改建,扩建、建筑内部装修及用途变更工程项目完成时,待公安消防监督机构对建筑工程消防验收后才能入住使用。

2) 具体标准

《普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)》一级、二级、三级均要求消防设施设备完好,可随时启用;消防通道畅通。

- (1) 《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》。

- ① 消防控制中心24小时值班,消防设施设备齐全、完好无损,可随时起用。



② 消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。
③ 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人。
④ 订有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。

⑤ 无火灾安全隐患。

(2) 《全国物业管理示范工业区标准及评分细则》。

① 消防控制中心 24 小时值班、消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时起用。
② 消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。
③ 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人。
④ 订有突发火灾应急方案，在明显处设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻。

⑤ 工业厂房装修需报消防部门审批，对装修过程严格监管，装修完成后经消防部门验收合格方可使用。

⑥ 区内无火灾安全隐患，督促各用户与消防管理部门签订消防责任书。

⑦ 集体宿舍消防，用电有严格的管理规定，室内电线、插座安装规范，无安全隐患。

3. 车辆道路管理法律规定

1) 车辆道路管理规定

根据《中华人民共和国道路交通安全法》、《停车场建设和管理暂行规定》、《停车场规划设计规则（试行）》等相关规定，物业服务企业在进行车辆道路管理时，应履行以下职责。

(1) 居住区内应避免过境车辆的穿行，道路通而不畅，避免往返迂回。
(2) 居住区的道路应适于消防车、救护车、商店货车和垃圾车等的通行。
(3) 居住区的道路有利于居住区内各类用地的划分和有机联系，以及建筑物布置的多样化。
(4) 居住区的道路应便于业主和使用人的汽车通行。
(5) 居住区的道路应满足居住区的日照通风和地下工程管线的埋设要求。

(6) 居住区道路红线宽度不宜小于 20m。

(7) 小区路路面宽 6m~9m，建筑控制线之间的宽度，需敷设供热管线的不宜小于 14m；无供热管线的不宜小于 10m。

(8) 组团路路面宽 3m~5m；建筑控制线之间的宽度，需敷设供热管线的不宜小于 10m；无供热管线的不宜小于 8m。

(9) 宅间小路：路面宽不宜小于 2.5m。

(10) 在多雪地区，居住区的道路应考虑堆积清扫道路积雪的面积，道路宽度可酌情放宽，但应符合当地城市规划行政主管部门的有关规定。

(11) 居住区的道路路面较窄，应安排必要的排水边沟和会车位。

(12) 居住区的道路车行与人行宜分开设置自成系统。

(13) 居住区的道路主要道路至少应有两个出入口；居住区内主要道路至少应有两个方向与外围道路相连；机动车道对外出入口间距不应小于 150m。沿街建筑物长度超过 150m 时，应设不小于 4m×4m 的消防车通道。人行出口间距不宜超过 80m，当建筑物长度超过 80m 时，应在底层加设人行通道。

(14) 居住区内道路与城市道路相接时，其交角不宜小于 75°；当居住区内道路坡度较大时，



应设缓冲段与城市道路相接。

(15) 进入居住区的道路, 既应方便居民出行和利于消防车、救护车的通行, 又应维护院落的完整性和利于治安保卫。

(16) 在居住区内公共活动中心, 应设置为残疾人通行的无障碍通道。通行轮椅车的坡道宽度不应小于 2.5m, 纵坡不应大于 2.5%。

(17) 当居住区内用地坡度大于 8% 时, 应辅以梯步解决竖向交通, 并宜在梯步旁附设推行自行车的坡道。

(18) 在多雪严寒的山坡地区, 居住区内道路路面应考虑防滑措施; 在地震设防地区, 居住区内的主要道路, 宜采用柔性路面。

(19) 当公共交通线路引入居住区组阁, 应减少交通噪声对居民的干扰。

(20) 居住区内必须配套设置居民汽车(含通勤车)停车场、停车库, 并应符合相关规定。

(21) 居民停车场、库的布置应方便居民使用, 服务半径不宜大于 150m。

(22) 居民停车场、库的布置应留有必要的发展余地。

(23) 机动车停车场内必须按照国家标准《道路交通标志和标线》(GB5768—86) 设置交通标志, 施划交通标线。

(24) 机动车停车场的出入口应有良好的视野。出入口距离人行过街天桥、地道和桥梁、隧道引道须大于 50m; 距离交叉路口须大于 80m。

(25) 机动车停车场车位指标大于 50 个时, 出入口不得少于 2 个; 大于 500 个时, 出入口不得少于 3 个。出入口之间的净距须大于 10m, 出入口宽度不得小于 7m。

(26) 需要利用街道、公共广场作为临时停车场地的, 应征得业主委员会的同意。

(27) 车辆进入居住区, 应减速行驶, 不得鸣笛。

(28) 所有车辆必须按指定地点停放。

(29) 外来车辆和临时进入车辆经许可后, 才能进入临时车位停放。

(30) 2.5 吨以上货车或大客车不允许进入居住区乱停乱放。

(31) 装有易燃、易爆、剧毒或污染品车辆不准进入居住区。

(32) 不准在居住区道路学习驾车、试车。

2) 具体标准

(1) 《全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则》。

① 机动车停车场管理制度完善, 管理责任明确, 车辆进出有登记。

② 非机动车车辆管理制度完善, 按规定位置停放, 管理有序。

(2) 《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》。

① 进出大厦各种车辆管理有序, 无堵塞交通现象, 不影响行人通行。

② 大厦外停车场有专人疏导, 管理有序, 排列整齐。

③ 室内停车场管理严格, 出入登记。

④ 非机动车车辆有集中停放场地, 管理制度落实, 停放整齐, 场地整洁。

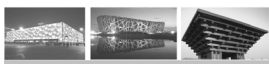
(3) 《全国物业管理示范工业区标准及评分细则》。

① 进出工业区各种车辆管理有序, 无堵塞交通现象, 不影响行人通行。

② 工业区内停车场有专人疏导, 管理有序, 排列整齐。

③ 室内停车场管理严格, 出入有登记。

④ 非机动车车辆有集中停放场地, 管理制度落实, 管理有序, 停放整齐, 场地整洁。



4. 物业突发事件应急处理法律规定

物业服务企业开展物业突发事件应急处理，应遵循《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国消防法》等所规定的突发事件应对工作实行“预防为主、预防与应急相结合”的原则，从物业管理实际出发，在承接物业时，就要针对可能发生的突发事件制定突发事件处理预案。

1) 物业突发事件应急处理管理规定

- (1) 落实消防安全责任制，消防安全制度、消防安全操作规程，制定灭火和应急疏散预案。
- (2) 组织进行有针对性的消防演练。
- (3) 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准。
- (4) 按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保完好有效。
- (5) 组织防火检查，及时消除火灾隐患。
- (6) 举办大型群众性活动，承办人应当依法向公安机关申请安全许可，制定灭火和应急疏散预案并组织演练。

2) 具体标准

(1) 《全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则》。

① 电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，无安全事故，轿厢、井道保持清洁；电梯机房通风、照明良好；制定出现故障后的应急处理方案。

② 消防设备设施完好无损，可随时起用；消防通道畅通；制订消防应急方案。

③ 供水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；二次生活用水有严格的保障措施，水质符合卫生标准；制定停水及事故处理方案

(2) 《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》。

① 制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。

② 订有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。

③ 电梯运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。

④ 给排水系统制定事故应急处理方案。

⑤ 制订中央空调发生故障应急处理方案

(3) 《全国物业管理示范工业区标准及评分细则》。

① 制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。

② 订有突发火灾应急方案，在明显处设立消防疏散示意图。照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻。

③ 电梯运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。

④ 给排水系统遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象；制定事故应急处理方案。

⑤ 制订中央空调发生故障应急处理方案。

(4) 《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》。

一 级

① 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。



② 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

二 级

① 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

② 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

三 级

① 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

② 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

6.4.3 相关规定

1. 《中华人民共和国治安管理处罚法》

第十五条规定：“醉酒的人违反治安管理的，应当给予处罚。”“醉酒的人在醉酒状态中，对本人有危险或者对他人的人身、财产或者公共安全有威胁的，应当对其采取保护性措施约束至酒醒。”

第二十六条规定：“有下列行为之一的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款；情节较重的，处十日以上十五日以下拘留，可以并处一千元以下罚款：（一）结伙斗殴的；（二）追逐、拦截他人的；（三）强拿硬要或者任意损毁、占用公私财物的；（四）其他寻衅滋事行为。”

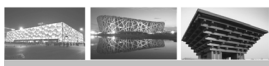
第三十七条规定：“有下列行为之一的，处五日以下拘留或者五百元以下罚款；情节严重的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款：（一）未经批准，安装、使用电网的，或者安装、使用电网不符合安全规定的；（二）在车辆、行人通行的地方施工，对沟井坎穴不设覆盖物、防围和警示标志的，或者故意损毁、移动覆盖物、防围和警示标志的；（三）盗窃、损毁路面井盖、照明等公共设施的。”

第七十五条规定：“饲养动物，干扰他人正常生活的，处警告；警告后不改正的，或者放任动物恐吓他人的，处二百元以上五百元以下罚款。”“驱使动物伤害他人的，依照本法第四十三条第一款的规定处罚。”

2. 《中华人民共和国消防法》

第五条规定：“任何单位和个人都有维护消防安全、保护消防设施、预防火灾、报告火警的义务。任何单位和成年人都有参加有组织的灭火工作的义务。”

第十六条规定：“机关、团体、企业、事业等单位应当履行下列消防安全职责：（一）落实消防安全责任制，制定本单位的消防安全制度、消防安全操作规程，制定灭火和应急疏散预案；（二）按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保完好有效；（三）对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查；（四）保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准；（五）组织防火检查，及时消除火灾隐患；（六）组织进行有针对性的



消防演练（七）法律、法规规定的其他消防安全职责。”“单位的主要负责人是本单位的消防安全责任人。”

第十七条规定：“县级以上地方人民政府公安机关消防机构应当将发生火灾可能性较大以及发生火灾可能造成重大的人身伤亡或者财产损失的单位，确定为本行政区域内的消防安全重点单位，并由公安机关报本级人民政府备案。”“消防安全重点单位除应当履行本法第十六条规定的职责外，还应当履行下列消防安全职责：（一）确定消防安全管理人，组织实施本单位的消防安全管理工作；（二）建立消防档案，确定消防安全重点部位，设置防火标志，实行严格管理；（三）实行每日防火巡查，并建立巡查记录；（四）对职工进行岗前消防安全培训，定期组织消防安全培训和消防演练。”

第十八条规定：“同一建筑物由两个以上单位管理或者使用的，应当明确各方的消防安全责任，并确定责任人对共用的疏散通道、安全出口、建筑消防设施和消防车通道进行统一管理。”“住宅区的物业服务企业应当对管理区域内的共用消防设施进行维护管理，提供消防安全防范服务。”

第二十条规定：“举办大型群众性活动，承办人应当依法向公安机关申请安全许可，制定灭火和应急疏散预案并组织演练，明确消防安全责任分工，确定消防安全管理人员，保持消防设施和消防器材配置齐全、完好有效，保证疏散通道、安全出口、疏散指示标志、应急照明和消防车通道符合消防技术标准和管理规定。”

第二十一条规定：“禁止在具有火灾、爆炸危险的场所吸烟、使用明火。因施工等特殊情况需要使用明火作业的，应当按照规定事先办理审批手续，采取相应的消防安全措施；作业人员应当遵守消防安全规定。”“进行电焊、气焊等具有火灾危险作业的人员和自动消防系统的操作人员，必须持证上岗，并遵守消防安全操作规程。”

第二十八条规定：“任何单位、个人不得损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材，不得埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道。人员密集场所的门窗不得设置影响逃生和灭火救援的障碍物。”

第二十九条规定：“负责公共消防设施维护管理的单位，应当保持消防供水、消防通信、消防车通道等公共消防设施的完好有效。在修建道路以及停电、停水、截断通信线路时有可能影响消防队灭火救援的，有关单位必须事先通知当地公安机关消防机构。”

第四十一条规定：“机关、团体、企业、事业等单位以及村民委员会、居民委员会根据需要，建立志愿消防队等多种形式的消防组织，开展群众性自防自救工作。”

第四十四条规定：“任何人发现火灾都应当立即报警。任何单位、个人都应当无偿为报警提供便利，不得阻拦报警。严禁谎报火警。”“人员密集场所发生火灾，该场所的现场工作人员应当立即组织、引导在场人员疏散。”“任何单位发生火灾，必须立即组织力量扑救。邻近单位应当给予支援。”“消防队接到火警，必须立即赶赴火灾现场，救助遇险人员，排除险情，扑灭火灾。”

第五十八条规定：“违反本法规定，有下列行为之一的，责令停止施工、停止使用或者停产停业，并处三万元以上三十万元以下罚款：（一）依法应当经公安机关消防机构进行消防设计审核的建设工程，未经依法审核或者审核不合格，擅自施工的；（二）消防设计经公安机关消防机构依法抽查不合格，不停止施工的；（三）依法应当进行消防验收的建设工程，未经消防验收或者消防验收不合格，擅自投入使用的；（四）建设工程投入使用后经公安机关消防机构依法抽查不合格，不停止使用的；（五）公众聚集场所未经消防安全检查或者经检查不符合消防安全要求，擅自投入使用、营业的。”“建设单位未依照本法规定将消防设计文件报公安机关消防机构备案，或者在竣工后未依照本法规定报公安机关消防机构备案的，责令限期改正，处五千元以下罚款。”





第六十条规定：“单位违反本法规定，有下列行为之一的，责令改正，处五千元以上五万元以下罚款：（一）消防设施、器材或者消防安全标志的配置、设置不符合国家标准、行业标准，或者未保持完好有效的；（二）损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材的；（三）占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口或者有其他妨碍安全疏散行为的；（四）埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距的；（五）占用、堵塞、封闭消防车通道，妨碍消防车通行的；（六）人员密集场所在门窗上设置影响逃生和灭火救援的障碍物的；（七）对火灾隐患经公安机关消防机构通知后不及时采取措施消除的。”“个人有前款第二项、第三项、第四项、第五项行为之一的，处警告或者五百元以下罚款。”“有本条第一款第三项、第四项、第五项、第六项行为，经责令改正拒不改正的，强制执行，所需费用由违法行为人承担。”

第六十三条规定：“违反本法规定，有下列行为之一的，处警告或者五百元以下罚款；情节严重的，处五日以下拘留：（一）违反消防安全规定进入生产、储存易燃易爆危险品场所的；（二）违反规定使用明火作业或者在具有火灾、爆炸危险的场所吸烟、使用明火的。”

第六十四条规定：“违反本法规定，有下列行为之一，尚不构成犯罪的，处十日以上十五日以下拘留，可以并处五百元以下罚款；情节较轻的，处警告或者五百元以下罚款：（一）指使或者强令他人违反消防安全规定，冒险作业的；（二）过失引起火灾的；（三）在火灾发生后阻拦报警，或者负有报告职责的人员不及时报警的；（四）扰乱火灾现场秩序，或者拒不执行火灾现场指挥员指挥，影响灭火救援的；（五）故意破坏或者伪造火灾现场的；（六）擅自拆封或者使用被公安机关消防机构查封的场所、部位的。”

第六十八条规定：“人员密集场所发生火灾，该场所的现场工作人员不履行组织、引导在场人员疏散的义务，情节严重，尚不构成犯罪的，处五日以上十日以下拘留。”

3. 《中华人民共和国道路交通安全法》

第三十三条规定：“新建、改建、扩建的公共建筑、商业街区、居住区、大（中）型建筑等，应当配建、增建停车场；停车泊位不足的，应当及时改建或者扩建；投入使用的停车场不得擅自停止使用或者改作他用。”“在城市道路范围内，在不影响行人、车辆通行的情况下，政府有关部门可以施划停车泊位。”

第三十七条规定：“道路划设专用车道的，在专用车道内，只准许规定的车辆通行，其他车辆不得进入专用车道内行驶。”

第四十四条规定：“机动车通过交叉路口，应当按照交通信号灯、交通标志、交通标线或者交通警察的指挥通过；通过没有交通信号灯、交通标志、交通标线或者交通警察指挥的交叉路口时，应当减速慢行，并让行人和优先通行的车辆先行。”

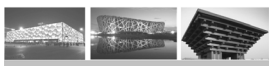
第四十七条规定：“机动车行经人行横道时，应当减速行驶；遇行人正在通过人行横道，应当停车让行。”“机动车行经没有交通信号的道路时，遇行人横过道路，应当避让。”

第六十一条规定：“行人应当在人行道内行走，没有人行道的靠路边行走。”

第六十四条规定：“学龄前儿童以及不能辨认或者不能控制自己行为的精神病患者、智力障碍者在道路上通行，应当由其监护人、监护人委托的人或者对其负有管理、保护职责的人带领。”“盲人在道路上通行，应当使用盲杖或者采取其他导盲手段，车辆应当避让盲人。”

4. 《中华人民共和国突发事件应对法》

第五条规定：“突发事件应对工作实行预防为主、预防与应急相结合的原则。国家建立重大



突发事件风险评估体系，对可能发生的突发事件进行综合性评估，减少重大突发事件的发生，最大限度地减轻重大突发事件的影响。”

第十八条规定：“应急预案应当根据本法和其他有关法律、法规的规定，针对突发事件的性质、特点和可能造成的社会危害，具体规定突发事件应急管理工作的组织指挥体系与职责和突发事件的预防与预警机制、处置程序、应急保障措施以及事后恢复与重建措施等内容。”

第二十二条规定：“所有单位应当建立健全安全管理制度，定期检查本单位各项安全防范措施的落实情况，及时消除事故隐患；掌握并及时处理本单位存在的可能引发社会安全事件的问题，防止矛盾激化和事态扩大；对本单位可能发生的突发事件和采取安全防范措施的情况，应当按照规定及时向所在地人民政府或者人民政府有关部门报告。”

第二十九条第二款规定：“居民委员会、村民委员会、企业事业单位应当根据所在地人民政府的要求，结合各自的实际情况，开展有关突发事件应急知识的宣传普及活动和必要的应急演练。”

第六十四条规定：“有关单位有下列情形之一的，由所在地履行统一领导职责的人民政府责令停产停业，暂扣或者吊销许可证或者营业执照，并处五万元以上二十万元以下的罚款；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予处罚：（一）未按规定采取预防措施，导致发生严重突发事件的；（二）未及时消除已发现的可能引发突发事件的隐患，导致发生严重突发事件的；（三）未做好应急设备、设施日常维护、检测工作，导致发生严重突发事件或者突发事件危害扩大的；（四）突发事件发生后，不及时组织开展应急救援工作，造成严重后果的。”“前款规定的行为，其他法律、行政法规规定由人民政府有关部门依法决定处罚的，从其规定。”

第六十六条规定：“单位或者个人违反本法规定，不服从所在地人民政府及其有关部门发布的决定、命令或者不配合其依法采取的措施，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予处罚。”

第六十七条规定：“单位或者个人违反本法规定，导致突发事件发生或者危害扩大，给他人人身、财产造成损害的，应当依法承担民事责任。”

5. 《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》

第十条规定：“居民住宅区的物业管理单位应当在管理范围内履行下列消防安全职责：（一）制定消防安全制度，落实消防安全责任，开展消防安全宣传教育；（二）开展防火检查，消除火灾隐患；（三）保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；（四）保障公共消防设施、器材以及消防安全标志完好有效。”“其他物业管理单位应当对受委托管理范围内的公共消防安全管理工作负责。”

第十三条第二款规定：“高层办公楼（写字楼）、高层公寓楼等高层公共建筑，城市地下铁道、地下观光隧道等地下公共建筑和城市重要的交通隧道，粮、棉、木材、百货等物资集中的大型仓库和堆场，国家和省级等重点工程的施工现场，应当按照本规定对消防安全重点单位的要求，实行严格管理。”

第二十一条规定：“单位应当保障疏散通道、安全出口畅通，并设置符合国家规定的消防安全疏散指示标志和应急照明设施，保持防火门、防火卷帘、消防安全疏散指示标志、应急照明、机械排烟送风、火灾事故广播等设施处于正常状态。”“严禁下列行为：（一）占用疏散通道；（二）在安全出口或者疏散通道上安装栅栏等影响疏散的障碍物；（三）在营业、生产、教学、工作等期间将安全出口上锁、遮挡或者将消防安全疏散指示标志遮挡、覆盖；（四）其他影响安全疏散的行为。”



第二十五条规定：“消防安全重点单位应当进行每日防火巡查，并确定巡查的人员、内容、部位和频次。其他单位可以根据需要组织防火巡查。巡查的内容应当包括：（一）用火、用电有无违章情况；（二）安全出口、疏散通道是否畅通，安全疏散指示标志、应急照明是否完好；（三）消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整；（四）常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品影响使用；（五）消防安全重点部位的人员在岗情况；（六）其他消防安全情况。”“公众聚集场所在营业期间的防火巡查应当至少每2小时一次；营业结束时应当对营业现场进行检查，消除遗留火种。医院、养老院、寄宿制的学校、托儿所、幼儿园应当加强夜间防火巡查，其他消防安全重点单位可以结合实际组织夜间防火巡查。”“防火巡查人员应当及时纠正违章行为，妥善处置火灾危险，无法当场处置的，应当立即报告。发现初起火灾应当立即报警并及时扑救。”“防火巡查应当填写巡查记录，巡查人员及其主管人员应当在巡查记录上签名。”

第二十六条规定：“机关、团体、事业单位应当至少每季度进行一次防火检查，其他单位应当至少每月进行一次防火检查。检查的内容应当包括：（一）火灾隐患的整改情况以及防范措施的落实情况；（二）安全疏散通道、疏散指示标志、应急照明和安全出口情况；（三）消防车通道、消防水源情况；（四）灭火器配置及有效情况；（五）用火、用电有无违章情况；（六）重点工种人员以及其他员工消防知识的掌握情况；（七）消防安全重点部位的管理情况；（八）易燃易爆危险物品和场所防火防爆措施的落实情况以及其他重要物资的防火安全情况；（九）消防（控制室）值班情况和设施运行、记录情况；（十）防火巡查情况；（十一）消防安全标志的设置情况和完好、有效情况；（十二）其他需要检查的内容。”“防火检查应当填写检查记录。检查人员和被检查部门负责人应当在检查记录上签名。”

第二十七条规定：“单位应当按照建筑消防设施检查维修保养有关规定的要求，对建筑消防设施的完好有效情况进行检查和维修保养。”

第二十八条规定：“设有自动消防设施的单位，应当按照有关规定定期对其自动消防设施进行全面检查测试，并出具检测报告，存档备查。”

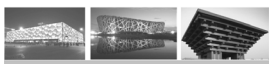
第二十九条规定：“单位应当按照有关规定定期对灭火器进行维护保养和维修检查。对灭火器应当建立档案资料，记明配置类型、数量、设置位置、检查维修单位（人员）、更换药剂的时间等有关情况。”

第三十六条规定：“单位应当通过多种形式开展经常性的消防安全宣传教育。消防安全重点单位对每名员工应当至少每年进行一次消防安全培训。宣传教育和培训内容应当包括：（一）有关消防法规、消防安全制度和保障消防安全的操作规程；（二）本单位、本岗位的火灾危险性和防火措施；（三）有关消防设施的性能、灭火器材的使用方法；（四）报火警、扑救初起火灾以及自救逃生的知识和技能。公众聚集场所对员工的消防安全培训应当至少每半年进行一次，培训的内容还应当包括组织、引导在场群众疏散的知识和技能。”“单位应当组织新上岗和进入新岗位的员工进行上岗前的消防安全培训。”

第三十七条第一款规定：“公众聚集场所在营业、活动期间，应当通过张贴图画、广播、闭路电视等向公众宣传防火、灭火、疏散逃生等常识。”

6. 《建筑工程消防监督审核管理规定》

第四条规定：“建设单位应当将新建、改建，扩建、建筑内部装修以及用途变更工程项目的消防设计图纸和资料送公安消防监督机构审核，并填写相应的《建筑消防设计防火审核申报表》、《自动消防设施设计防火审核申报表》或者《建筑内部装修设计防火审核申报表》，经审核批准后，



方可开工兴建。”

第十条规定：“建筑工程消防验收后，建筑物的所有者或者管理者应当落实建筑消防设施的管理和值班人员，与具备建筑消防设施维修保养资格的企业签订建筑消防设施定期维修保养合同，保证消防设施的正常运行。”

第二十八条规定：“建设单位和个人违反本规定有下列行为之一的，由公安机关责令改正，并可以对直接责任人员和主管人员处以一千元以下罚款。对拒不改正或者限期不改的，责令停止施工，已经完工的，责令停止使用：（一）未按规定向公安消防监督机构送审建筑工程消防设计图纸，即开工兴建的；（二）施工中擅自改动消防设计，违反国家消防技术标准规定的；（三）建筑消防设施未经验收合格，擅自接收使用的。”

7. 《停车场建设和管理暂行规定》

第四条规定：“停车场的建设，必须符合城市规划和保障道路交通安全畅通的要求，其规划设计须遵守《停车场规划设计规则（试行）》。”“停车场的设计方案（包括有关的主体工程设计方案），须经城市规划部门审核，并征得公安交通管理部门同意，方可办理施工手续；停车场竣工后，须经公安交通管理部门参加验收合格方可使用。”

第五条第二、三、四款规定：“规划和建设居民住宅区，应根据需要配建相应的停车场。”“机关、团体、企业、事业单位应根据需要配建满足本单位车辆使用的停车场。”“应当配建停车场而未配建或停车场地不足的，应逐步补建或扩建。”

第七条规定：“需要利用街道、公共广场作为临时停车场地的，应由公安交通管理部门会同城市规划部门统一规划，由公安交通管理部门统一管理。”

与本章有关的法规政策：

- (1) 《中华人民共和国治安管理处罚法》
- (2) 《中华人民共和国突发事件应对法》
- (3) 《中华人民共和国消防法》
- (4) 《中华人民共和国道路交通安全法》
- (5) 《中华人民共和国环境保护法》
- (6) 《中华人民共和国大气污染防治法》
- (7) 《中华人民共和国水污染防治法》
- (8) 《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》
- (9) 《中华人民共和国噪声污染防治法》
- (10) 《中华人民共和国传染病防治法》
- (11) 《房屋完损等级评定标准》
- (12) 《城市危险房屋管理规定》
- (13) 《房屋修缮技术管理规定》
- (14) 《房屋修缮范围和标准》
- (15) 《民用房屋修缮工程施工规程（试行）》（CJJ/T53-93）
- (16) 《房屋修缮工程质量检验评定标准》
- (17) 《住宅专项维修资金管理办法》
- (18) 《全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则》



- (19)《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》
- (20)《全国物业管理示范工业区标准及评分细则》
- (21)《普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)》
- (22)《关于加强电梯管理的暂行规定》
- (23)《关于加强电梯管理的暂行规定实施细则》
- (24)《电梯应急指南》
- (25)《城市供水水质管理规定》
- (26)《城市市容和环境卫生管理条例》
- (27)《城市道路和公共场所清扫保洁管理办法》
- (28)《城市环境卫生设施设置标准》
- (29)《城市环境卫生质量标准》
- (30)《全国城市马路清扫质量标准》
- (31)《城市绿化条例》
- (32)《城市绿化规划建设指标的规定》
- (33)《城市绿化工程施工及验收规范》(CJJ/T82-99)
- (34)《关于建设节约型城市园林绿化的意见》
- (35)《城市区域环境噪声标准》
- (36)《城市生活垃圾管理办法》
- (37)《城市建筑垃圾管理规定》
- (38)《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》
- (39)《建筑工程消防监督审核管理规定》
- (40)《停车场建设和管理暂行规定》
- (41)《停车场规划设计规则(试行)》
- (42)《国家卫生城市标准》
- (43)《病媒生物预防控制管理规定》
- (44)《卫生先进单位和卫生村考核指标》



本章小结

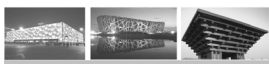
本章主要介绍房屋修缮管理、房屋设备设施管理、物业环境管理、公共秩序维护管理等相关知识,其重点是房屋修缮管理、房屋设备设施管理、物业环境管理、公共秩序维护管理的标准。

学习本章,首先要了解房屋修缮管理、房屋设备设施管理、物业环境管理、公共秩序维护管理的概念和基本内容,而这其中容易混淆的是房屋修缮管理和房屋设备设施管理,学习时一要弄清这两个管理的各自范围,二要弄清房屋结构的分类和房屋设备设施的分类。

学习目标中要求熟知的内容,如房屋完损等级的分类、房屋设备设施的分类、房屋修缮工程的分类、房屋设备设施维修工程的分类等,是把握本章房屋修缮管理、房屋设备设施管理知识的基础,具有一定的学习难度。学习中要注意结合相关课程,如房屋结构、房屋设备设施,观察身边的建筑状况,认真领会。

掌握房屋修缮管理、房屋设备设施管理、物业环境管理、公共秩序维护管理的标准,离不开





前面要求了解、熟知的知识基础，结合校园生活环境中的具体事物和管理要求，掌握起来就会化难而易了。



复习思考题

1. 简述房屋修缮管理的概念、范围和特点。
2. 简述房屋修缮管理的内容。
3. 概述房屋完损等级的分类。
4. 简述房屋修缮工程的分类
5. 简述房屋设备设施、房屋设备设施管理的概念和特点。
6. 简述房屋设备设施的分类。
7. 简述房屋设备设施管理的内容。
8. 简述房屋设备设施维修工程的分类。
9. 简述物业环境管理的概念和内容
10. 简述物业保洁管理的基本标准。
11. 简述物业绿化管理基本标准的一级养护管理质量标准。
12. 公共秩序维护管理的概念和内容
13. 简述物业突发事件应急处理的法律依据和原则



案例分析题

案例一：业主家铜接头断裂，物业管理公司是否赔偿

2007年7月28日夜，某项目M-401主卫阀门断裂，水大量外喷至客厅、卧室和走道。29日经过核实，业主约90平方米的实木地板受到浸泡，损失约16000元。业主随即向物业管理公司提出赔偿要求，原因是7月24日物业服务中心技术员对该阀门进行过维修。

经了解，喷水原因是阀门与供水管道之间的铜接头断裂，24日该接头正是物业服务中心技术员为业主提供有偿维修服务时安装的，但该铜接头是业主自行购买的。物业服务中心技术人员认为喷水原因是铜接头质量问题，业主认为正是技术员安装不当造成铜接头断裂，业主要求经济赔偿。你认为该物业管理公司应该赔偿吗？

案例二：业主家厨房失火 责任该怎么确定

2007年2月24日早7:00左右，业主刘某早起后发现自家室内烟雾特别大，厨房燃气灶及下面的厨柜内壁被火烧毁，厨柜内几个餐锅也被烧坏。业主自行拨打了煤气报警电话（96177）、保险公司电话（通过煤气公司承保的）及火警119（保险公司需要消防队给出失火证明）。并在8:40分左右打电话给中控室，认为自家煤气报警装置没有及时报警。维修员到达现场进行检查发现，业主并没有开通煤气报警器，故在事故发生时，未能及时发送出警情。

10:00左右，煤气公司、保险公司及消防中队人员分别到达现场查看原因并拍照记录，煤气公司人员判断此次失火是由于煤气管接头胶皮老化，业主对煤气总阀关闭不严，有微量煤气泄露，同时燃气炉具也有故障，造成了煤气软管及燃气炉具内存留气体及明火，缓慢燃烧。同时由于橱





柜内壁未使用阻燃材料，引燃并烧损橱柜内壁，好在橱柜整体使用了阻燃板及橱柜门关闭严密，未造成火势扩大。请分析事故原因，并指出今后工作中应注意的问题。

案例三：物业管理公司的行为是否合理

某小区的物业管理公司按规定打算清洗屋顶水箱，并向小区的业主委员会提出依据物价局的规定标准向业主收取有关费用开支。但业主委员会主任还是感到物业管理公司的收费太高，为节省开支，他决定自行在外找几名无任何健康证明的民工来清洗水箱。物业管理公司得知后表示反对。双方各持己见，相持不下。你认为物业管理公司的要求合理吗？

案例四：因墙面渗水造成财产损失是否该物业管理公司承担

某小区自1998年6月起先后由开发商和业主委员会委托原告A物业管理公司进行物业管理服务，被告郭某自1999年1月起长期拖欠物业管理费。原告多次催讨，均被被告拒付。被告认为，自己在装修入住后即发现北房间墙面渗水，损坏了装修，另外2000年夏天发生楼上住户卫生间渗水至被告的客厅，损坏了天花板。经原告修理，仍有渗漏。原告对此应承担物业管理上的责任，原告不赔偿财产损失，被告就不支付物业管理费。你认为业主的做法对吗？为什么？

案例五：小区枯树砸坏业主车辆 物业管理公司应该承担责任吗

2007年7月30日晚上10点40分左右，王先生三人所居住的丰台区南苑某小区内一棵枯死的大树倒塌，将王先生、芦先生和宗先生三人的车辆砸坏。王先生三人认为，物业管理公司、街道办事处、园林局和停车场管理公司对小区的树木疏于管理，导致枯死树木倒塌砸坏车辆，应共同承担赔偿责任。法庭上，四家被告纷纷推说这棵树不归自己管理。物业管理公司还称，2005年他们已经发现大树有问题并向南苑管理部门打了请示报告，但得到的批示是树不死不能伐。为此，王先生等三名业主将物业管理公司、街道办事处、园林局和停车场管理公司一并告上法院，要求几方共同担责。你认为物业管理公司应该承担责任吗？

第7章 物业管理服务费用和管理的法律规定



学习目标

通过本章学习，了解物业服务收费、住宅专项维修资金、物业管理服务其他收费的概念和基本情况。熟知物业服务收费的管理与监督制度、住宅专项维修资金所有权的归属等法律规定。掌握物业服务收费的构成、住宅专项维修资金使用程序。

7.1 物业服务收费的法律规定



案例

6万物业费收不上来 物业管理公司起诉业主和使用人

某大厦A座20层1室的房屋系浙江一家服饰有限公司所有。房屋交付时即由王某居住。2003年2月，大厦业主委员会与物业管理公司签订了《物业委托合同》。合同约定委托管理期限为3年，到2006年1月止。物业费每月每平方米2.5美元，按当年1月1日中国人民银行外汇牌价的中间价折算，且美金与人民币折算汇率下限不低于1:8.2，向业主或使用人收取人民币。合同到期后，大厦业主委员会又与原物业管理公司重新签订物业服务合同，合同期限为2年，到2008年9月止，费用按住宅建筑面积每月每平方米18.06元收取。使用人王某自2005年8月至2007年7月间一直未缴纳物业费，合计人民币6万余元。物业管理公司由此提起诉讼，将业主浙江某服饰有限公司及房屋实际使用人王某告上法院，请求判令二被告承担连带给付物业费的责任。

被告浙江某服饰有限公司经合法传唤未到庭应诉。庭审中，王某表示，房屋的产权人是浙江某服饰有限公司，自己是该公司驻在经理，所以公司让其居住房屋。在居住期间，一直由公司缴纳物业费，所以不同意原告的诉讼请求。

法院经审理认为，住房所在大厦的业主委员会与物业管理公司签订的物业服务合同合法有效，原告已按约定履行了物业管理服务的义务，被告接受了原告提供的物业管理服务，应按规定向原告缴纳物业费。被告业主在购买了大厦A座20层1室房屋后并未使用，而是交由另一被告王某居住使用。根据物业管理条例的相关规定，业主与使用人约定由使用人缴纳物业费的，从其约定，业主负连带缴纳责任。但两被告之间并未约定由使用人王某向物业管理公司缴纳物业费，原告又未提供相关证据证实所拖欠的物业费应由被告王某交付。所以，



对原告要求二被告连带支付所拖欠物业费的请求,不予支持,所拖欠的物业费应由被告业主向原告缴纳。

结合此案,法官介绍说,业主即指物业所有权人,使用人是指物业的承租人和其他实际使用物业的人。使用人与开发商、物业服务企业没有直接关系,不是物业服务合同的委托方,同时也不是业主,一般不参加业主大会与业主委员会。业主是物业服务合同的一方当事人,负有缴纳物业费的义务。业主与使用人之间的约定属于债务的转移。依据《中华人民共和国合同法》第84条的规定,债务人将合同的义务全部或者部分转移给第三人的,应当经债权人同意。因此,业主与使用人之间的约定,只有经过物业服务企业的同意方为有效,否则对物业服务企业不发生法律效力。此外,《物业管理条例》第42条明确规定,业主应当根据物业服务合同的约定缴纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人缴纳物业服务费的,从其约定,业主负连带缴纳责任。但本案两被告人没有相关约定,故法院作出了由业主承担物业费给付责任的一审判决。当然,业主在履行给付物业费的义务之后,可以向使用人进行追偿。

7.1.1 物业服务收费概述

1. 物业服务收费的概念

1) 物业服务收费

物业服务收费是指物业服务企业按照物业服务合同的约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序,向业主所收取的费用。即我们通常所说的物业费、物业管理费或物业服务费。

这是由国家发展和改革委员会、建设部2003年11月颁布的《物业服务收费管理办法》第二条所规定的。依照物业服务合同约定,收取物业服务费是物业管理企业的权利,缴纳物业服务费是业主的义务。

2) 物业服务收费的作用

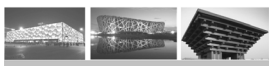
(1) 物业服务收费是物业服务企业的主营收入之一,是物业服务企业收入的主要来源。物业服务费作为物业服务企业向业主和使用人提供管理、服务而收取的报酬,是维持物业服务企业正常运营的基本经济保障。

(2) 物业服务收费是维持并保证物业管理项目共有部位、共有设施设备各项使用功能正常发挥的必要费用,是开展保洁、绿化、秩序维护等业务的资金来源。

(3) 物业服务收费是影响购房的因素之一。物业服务收费对购房人来说,将成为一笔长期的固定开支,并且还与服务质量有直接联系,因此,购房人能否承受,物业服务收费是否质价相符,都对购房人的购房心理产生影响。

2. 物业服务收费的特征

(1) 物业服务收费的主体是物业服务企业 物业服务企业是具有民事主体资格的独立法人,物业服务收费是物业服务企业与业主在物业服务合同中的约定内容之一,是业主向物业服务企业支付的管理、服务报酬。其支出构成或费用组成,在《物业服务收费管理办法》、《物业服务定价成本监审办法(试行)》中都有明确而具体的规定。



(2) 物业服务收费缴纳的主体是业主 物业服务费由物业服务企业按照物业服务合同的约定向业主收取, 物业服务合同的法律关系主体是物业服务企业和业主, 业主是物业服务收费缴纳的主体。

(3) 物业服务收费具有独立性 物业服务收费是物业服务合同的约定, 物业服务合同的法律关系主体是物业服务企业和业主, 与其他法律关系主体不发生联系, 物业服务收费是独立的。

3. 物业服务收费的原则

根据《物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》的有关规定, 物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。

(1) 合理原则。物业服务收费应根据、《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体适用法律若干问题的解释》、《物业服务收费管理办法》、《物业服务定价成本监审办法(试行)》相关规定, 贯彻合理使用、合理收益的原则, 根据物业服务费用的构成, 合理分摊、科学计算, 制定合理标准。

政府房地产行政主管部门、政府价格主管部门既要支持物业服务企业的正当收费, 又要坚决制止收费中的不合理行为。物业服务收费的成本费用应当符合有关法律、行政法规和国家统一的会计制度的规定, 影响物业服务定价成本各项费用的主要技术、经济指标应当符合行业标准或者社会公允水平。

业主和使用人应按照谁享用、谁受益、谁负担的原则, 依照物业服务合同的约定, 按时、足额地缴纳物业服务费。

(2) 公开原则。物业服务企业与业主是平等的民事主体法律关系, 按照物业服务合同的约定, 根据《物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》、《物业服务定价成本监审办法(试行)》相关规定, 物业服务收费的成本费用应当是与物业服务直接相关或者间接相关的费用, 业主有权对物业服务收费情况进行检查和监督, 物业服务企业应公开费用收支情况, 并按业主委员会的要求履行报告、解释义务。

(3) 服务费用与服务水平相适应原则。物业服务收费应按照物业管理项目的类型、规模、功能、设备设施配备情况及物业服务标准, 按质取费, 物业服务收费的成本费用应当与物业服务内容及服务标准相对应, 根据物业服务质量的高低, 确定物业服务收费标准。

(4) 专款专用原则。物业服务收费支出构成或费用组成, 在《物业服务收费管理办法》、《物业服务定价成本监审办法(试行)》中都有明确而具体的规定, 必须严格执行, 专款专用, 不得随意使用, 以确保业主的利益不受损害。

7.1.2 物业服务收费法律规定

1. 物业服务收费的构成

物业服务收费的构成, 在《物业服务收费管理办法》、《物业服务定价成本监审办法(试行)》中都有明确而具体的规定。

1) 物业服务成本或者物业服务支出构成

物业服务成本或者物业服务支出构成一般包括以下部分:

- (1) 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等;
- (2) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用;
- (3) 物业管理区域清洁卫生费用;



- (4) 物业管理区域绿化养护费用;
- (5) 物业管理区域秩序维护费用;
- (6) 办公费用;
- (7) 物业管理企业固定资产折旧;
- (8) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用;
- (9) 经业主同意的其他费用。

2) 物业服务成本或者物业服务支出构成具体内容

(1) 人员费用是指管理服务人员工资、按规定提取的工会经费、职工教育经费,以及根据政府有关规定应当由物业服务企业缴纳的住房公积金和养老、医疗、失业、工伤、生育保险等社会保险费用。

(2) 物业共用部位共用设施设备日常运行和维护费用是指为保障物业管理区域内共用部位共用设施设备的正常使用和运行、维护保养所需的费用。不包括保修期内应由建设单位履行保修责任而支出的维修费、应由住宅专项维修资金支出的维修和更新、改造费用。

(3) 清洁卫生费是指保持物业管理区域内环境卫生所需的购置工具费、消杀防疫费、化粪池清理费、管道疏通费、清洁用料费、环卫所需费用等。

(4) 绿化养护费是指管理、养护绿化所需的绿化工具购置费、绿化用水费、补苗费、农药化肥费等。不包括应由建设单位支付的种苗种植费和前期维护费。

(5) 秩序维护费是指维护物业管理区域秩序所需的器材装备费、秩序维护人员的人身保险费及由物业服务企业支付的服装费等。其中器材装备不包括共用设备中已包括的监控设备

(6) 办公费是指物业服务企业为维护管理区域正常的物业管理活动所需的办公用品费、交通费、房租、水电费、取暖费、通信费、书报费及其他费用。

(7) 固定资产折旧是指按规定折旧方法计提的物业服务固定资产的折旧金额。物业服务固定资产指在物业服务小区内由物业服务企业拥有的、与物业服务直接相关的、使用年限在一年以上的资产。

(8) 物业共用部位共用设施设备及公众责任保险费用是指物业管理企业购买物业共用部位共用设施设备及公众责任保险所支付的保险费用,以物业服务企业与保险公司签订的保险单和所缴纳的保险费为准。

(9) 管理费分摊是指物业服务企业在管理多个物业项目情况下,为保证相关的物业服务正常运转而由各物业服务小区承担的管理费用。

(10) 经业主同意的其他费用是指业主或者业主大会按规定同意由物业服务费开支的费用。

2. 物业服务收费的定价方式

根据《物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》有关规定,物业服务收费有政府指导价和市场调节价两种。

(1) 政府指导价。政府指导价是指有定价权限的政府价格主管部门会同房地产行政主管部门根据物业管理服务等级标准等因素,制定相应的基准价及其浮动幅度,并定期公布定价方法。政府指导价,这种定价方法主要适用于普通住宅物业服务收费。

物业管理服务具有一定的公益性,其社会影响范围较大,但由于物业管理行业起步较晚,物业管理市场发展还不够规范,社会收入水平与物业管理有偿服务的发展趋势还不能完全相适应等因素,根据《中华人民共和国价格法》重要的公益性服务价格政府在必要时可以实行政府指导价



或者政府定价的规定，物业服务收费方式之一为政府指导价。对政府指导价的具体执行，是物业服务收费的具体收费标准由业主与物业服务企业根据规定的基准价和浮动幅度在物业服务合同中约定。

需要注意的是，物价部门和房地产主管部门在确定指导价格时，一是应当充分听取物业服务企业、业主和使用人的意见，既能满足物业服务企业的健康发展需要，也要考虑业主和使用人的经济承受能力，以物业管理服务成本费用为基础，结合物业管理服务内容、服务质量确定。二是政府价格主管部门对确定的指导价格，应当根据物价等因素的变化适时进行调整，并及时公布。

（2）市场调节价。市场调节价是指物业管理服务收费标准由供求双方，即业主和物业服务企业进行协商确定，在物业服务合同中约定的定价方法。

实行市场调节价的物业服务收费，随着人们生活水平的提高以及物业管理市场的完善，将逐渐成为主要的物业服务收费定价方式。这是因为它符合市场经济的要求，是物业管理专业化、规范化成熟表现的一种市场行为。

3. 物业服务费的收取方式

根据《物业服务收费管理办法》有关规定，物业服务企业可以与业主约定按照包干制或者酬金制等形式收取物业服务费用。

（1）包干制。包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担的物业服务计费方式。

包干制的物业服务费用构成包括物业服务成本、法定税费和物业服务企业的利润。

（2）酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

酬金制预收的物业服务资金包括物业服务支出和物业服务企业的酬金。

4. 物业服务收费的管理、监督

按照财政部 1998 年 3 月颁布的《物业管理企业财务管理规定》有关规定，物业服务收费属于物业服务企业营业收入下主营业务收入的物业管理收入，其企业内部管理按相关的企业财务制度管理要求执行即可。实行物业服务费用酬金制的，预收的物业服务资金属于代管性质，为所缴纳的业主所有，物业服务企业不得将其用于物业服务合同约定以外的支出。

但在物业管理实践中，由于物业管理收费涉及面广，是业主和使用人所关心的热点问题，也是引发物业管理纠纷的焦点，因此，物业服务收费收缴、使用情况，业主有知情权，物业服务企业有公示的义务。

根据《物业服务收费管理办法》、《物业服务定价成本监审办法（试行）》、《物业服务收费明码标价规定》有关规定，对物业服务收费实行物业服务收费明码标价制度、物业服务收费使用公示制度、物业服务收费监审制度。

（1）物业服务收费明码标价制度。按照《物业服务收费明码标价规定》有关规定，根据《中华人民共和国价格法》、《物业管理条例》和《关于商品和服务实行明码标价的规定》，物业服务企业向业主和使用人收取物业服务费遵循公开、公平和诚实信用的原则，实行明码标价，标明服务项目、收费标准等有关情况。

物业服务企业实行明码标价应当做到价目齐全，内容真实，标示醒目，字迹清晰。物业服务收费明码标价的内容包括物业服务企业名称、收费对象、服务内容、服务标准、计费方式、计费





起始时间、收费项目、收费标准、价格管理形式、收费依据、价格举报电话等。实行政府指导价的物业服务收费应当同时标明基准收费标准、浮动幅度,以及实际收费标准。

以上物业服务收费明码标价信息内容,物业服务企业应在其服务区域内的显著位置或收费地点予以公示,公示方式可采取公示栏、公示牌、收费表、收费清单、收费手册、多媒体终端查询等方式。

实行明码标价的物业服务收费的标准等发生变化时,物业服务企业应当在执行新标准前一个月,将所标示的相关内容进行调整,并应标示新标准开始实行的日期。

(2) 物业服务收费使用公示制度。根据《物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》有关规定,物业服务企业对物业服务收费的使用情况应予以定期公示。

物业服务企业应向业主大会或者全体业主公布物业服务资金年度预决算,物业服务资金的收支情况的公布每年不少于一次。对物业服务收费采取酬金制方式的物业服务企业,物业服务企业或者业主大会可以按照物业服务合同的约定,聘请专业机构对物业服务资金年度预决算和物业服务资金的收支情况进行审计并予以公示。

业主或者业主大会对物业服务企业公布的物业服务资金年度预决算和物业服务资金的收支情况有权提出质询,对业主或者业主大会的质询物业服务企业应当及时答复。

(3) 物业服务收费监审制度。根据《物业服务定价成本监审办法(试行)》有关规定,对实行政府指导价物业服务收费标准的物业服务企业实施定价成本监审的行为,物业服务定价成本监审工作由政府价格主管部门负责组织实施,房地产主管部门应当配合价格主管部门开展工作。

政府价格主管部门负责组织实施定价成本监审行为时,在本行政区域内物业服务企业数量众多的,可以选取一定数量、有代表性的物业服务企业进行成本监审。核定物业服务定价成本,应当以经会计师事务所审计的年度财务会计报告、原始凭证与账册或者物业服务企业提供的真实、完整、有效的成本资料为基础。

物业服务定价成本监审应当遵循以下原则:

- ① 合法性原则。计入定价成本的费用应当符合有关法律、行政法规和国家统一的会计制度的规定;
- ② 相关性原则。计入定价成本的费用应当是与物业服务直接相关或者间接相关的费用。
- ③ 对应性原则。计入定价成本的费用应当与物业服务内容及服务标准相对应。
- ④ 合理性原则。影响物业服务定价成本各项费用的主要技术、经济指标应当符合行业标准或者社会公允水平。

7.1.3 相关规定

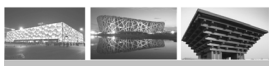
1. 《中华人民共和国物权法》

第八十三条规定:“业主应当遵守法律、法规及管理规约。”“业主大会和业主委员会,对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费等行为,有权依照法律、法规以及管理规约,要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失。业主对侵害自己合法权益的行为,可以依法向人民法院提起诉讼。”

2. 《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》

第五条规定:“物业服务企业违反物业服务合同约定或者法律、法规、部门规章规定,擅自





扩大收费范围、提高收费标准或者重复收费，业主以违规收费为由提出抗辩的，人民法院应予支持。”“业主请求物业服务企业退还其已收取的违规费用的，人民法院应予支持。”

第六条规定：“经书面催交，业主无正当理由拒绝缴纳或者在催告的合理期限内仍未缴纳物业费，物业服务企业请求业主支付物业费的，人民法院应予支持。物业服务企业已经按照合同约定以及相关规定提供服务，业主仅以未享受或者无须接受相关物业服务为抗辩理由的，人民法院不予支持。”

第七条规定：“业主与物业的承租人、借用人或者其他物业使用人约定由物业使用人缴纳物业费，物业服务企业请求业主承担连带责任的，人民法院应予支持。”

第八条规定：“业主大会按照物权法第七十六条规定的程序作出解聘物业服务企业的决定后，业主委员会请求解除物业服务合同的，人民法院应予支持。”“物业服务企业向业主委员会提出物业费主张的，人民法院应当告知其向拖欠物业费的业主另行主张权利。”

第九条规定：“物业服务合同的权利义务终止后，业主请求物业服务企业退还已经预收，但尚未提供物业服务期间的物业费的，人民法院应予支持。”“物业服务企业请求业主支付拖欠的物业费的，按照本解释第六条规定处理。”

第十条规定：“物业服务合同的权利义务终止后，业主委员会请求物业服务企业退出物业服务区域、移交物业服务用房和相关设施，以及物业服务所必需的相关资料和由其代管的专项维修资金的，人民法院应予支持。”“物业服务企业拒绝退出、移交，并以存在事实上的物业服务关系为由，请求业主支付物业服务合同权利义务终止后的物业费的，人民法院不予支持。”

3. 《物业管理条例》

第七条规定：“业主在物业管理活动中，履行下列义务：……（五）按时缴纳物业服务费用；（六）法律、法规规定的其它义务。”

第三十五条规定：“业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业订立书面的物业服务合同。”“物业服务合同应当对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。”

第四十一条规定：“物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，区别不同物业的性质和特点，由业主和物业服务企业按照国务院价格主管部门会同国务院建设行政主管部门制定的物业服务收费办法，在物业服务合同中约定。”

第四十二条规定：“业主应当根据物业服务合同的约定缴纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人缴纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带缴纳责任。”“已竣工但尚未出售或者尚未交给物业买受人的物业，物业服务费用由建设单位缴纳。”

第四十三条规定：“县级以上人民政府价格主管部门会同同级房地产行政主管部门，应当加强对物业服务收费的监督。”

第六十七条规定：“违反物业服务合同约定，业主逾期不缴纳物业服务费用的，业主委员会应当督促其限期缴纳；逾期仍不缴纳的，物业服务企业可以向人民法院起诉。”

4. 《物业服务收费管理办法》

第二条 本办法所称物业服务收费，是指物业管理企业按照物业服务合同的约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序，向业主所收取的费用。



第五条规定：“物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。”

第六条规定：“物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点分别实行政府指导价和市场调节价。具体定价形式由省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门会同房地产行政主管部门确定。”

第八条规定：“物业管理企业应当按照政府价格主管部门的规定实行明码标价，在物业管理区域内的显著位置，将服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等有关情况进行公示。”

第十四条规定：“物业管理企业在物业服务中应当遵守国家的价格法律法规，严格履行物业服务合同，为业主提供质价相符的服务。”

第十五条规定：“业主应当按照物业服务合同的约定按时足额缴纳物业服务费用或者物业服务资金。业主违反物业服务合同约定逾期不缴纳服务费用或者物业服务资金的，业主委员会应当督促其限期缴纳；逾期仍不缴纳的，物业管理企业可以依法追缴。”“业主与物业使用人约定由物业使用人缴纳物业服务费用或者物业服务资金的，从其约定，业主负连带缴纳责任。”“物业发生产权转移时，业主或者物业使用人应当结清物业服务费用或者物业服务资金。”

第十六条规定：“纳入物业管理范围的已竣工但尚未出售，或者因开发建设单位原因未按时交给物业买受人的物业，物业服务费用或者物业服务资金由开发建设单位全额缴纳。”

第二十一条规定：“政府价格主管部门会同房地产行政主管部门，应当加强对物业管理企业的服务内容、标准和收费项目、标准的监督。物业管理企业违反价格法律、法规 and 规定，由政府价格主管部门依据《中华人民共和国价格法》和《价格违法行为行政处罚规定》予以处罚。”

5. 《物业管理企业财务管理规定》

第十三条规定：“营业收入是指企业从事物业管理和其他经营活动所取得的各项收入，包括主营业务收入和其他业务收入。”

第十四条规定：“主营业务收入是指企业在从事物业管理活动中，为物业产权人、使用人提供维修、管理和服务所取得的收入，包括物业管理收入、物业经营收入和物业大修收入。”“物业管理收入是指企业向物业产权人、使用人收取的公共性服务费收入、公众代办性服务费收入和特约服务收入。”“物业经营收入是指企业经营业主管理委员会或者物业产权人、使用人提供的房屋建筑物和共用设施取得的收入，如房屋出租收入和经营停车场、游泳池、各类球场等共用设施收入。”“物业大修收入是指企业接受业主管理委员会或者物业产权人、使用人的委托，对房屋共用部位、共用设施设备进行大修取得的收入。”

6. 《物业服务收费明码标价规定》

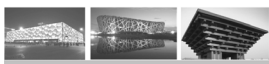
第二条规定：“物业管理企业向业主提供服务（包括按照物业服务合同约定提供物业服务以及根据业主委托提供物业服务合同约定以外的服务），应当按照本规定实行明码标价，标明服务项目、收费标准等有关情况。”

第三条规定：“物业管理企业实行明码标价，应当遵循公开、公平和诚实信用的原则，遵守国家价格法律、法规、规章和政策。”

第四条 政府价格主管部门应当会同同级房地产主管部门对物业服务收费明码标价进行管理。政府价格主管部门对物业管理企业执行明码标价规定的情况实施监督检查。

第十一条规定：“物业管理企业不得利用虚假的或者使人误解的标价内容、标价方式进行价格欺诈。不得在标价之外，收取任何未予标明的费用。”

第十二条规定：“对物业管理企业不按规定明码标价或者利用标价进行价格欺诈的行为，由



政府价格主管部门依照《中华人民共和国价格法》、《价格违法行为行政处罚规定》、《关于商品和服务实行明码标价的规定》、《禁止价格欺诈行为的规定》进行处罚。”

7. 《物业服务定价成本监审办法（试行）》

第二条规定：“本办法适用于政府价格主管部门制定或者调整实行政府指导价的物业服务收费标准，对相关物业服务企业实施定价成本监审的行为。”“本办法所称物业服务，是指物业服务企业按照物业服务合同的约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和秩序的活动。”“本办法所称物业服务定价成本，是指价格主管部门核定的物业服务社会平均成本。”

第十九条规定：“工会经费、职工教育经费、住房公积金及医疗保险费、养老保险费、失业保险费、工伤保险费、生育保险费等社会保险费的计提基数按照核定的相应工资水平确定；工会经费、职工教育经费的计提比例按国家统一规定的比例确定，住房公积金和社会保险费的计提比例按当地政府规定比例确定，超过规定计提比例的不得计入定价成本。医疗保险费用应在社会保险费中列支，不得在其他项目中重复列支；其他应在工会经费和职工教育经费中列支的费用，也不得在相关费用项目中重复列支。”

第二十条规定：“固定资产折旧采用年限平均法，折旧年限根据固定资产的性质和使用情况合理确定。企业确定的固定资产折旧年限明显低于实际可使用年限的，成本监审时应当按照实际可使用年限调整折旧年限。固定资产残值率按 3%~5% 计算；个别固定资产残值较低或者较高的，按照实际情况合理确定残值率。”

第二十一条规定：“物业服务企业将专业性较强的服务内容外包给有关专业公司的，该项服务的成本按照外包合同所确定的金额核定。”

第二十二条规定：“物业服务企业只从事物业服务的，其所发生费用按其所管辖的物业项目的物业服务计费面积或者应收物业服务费加权分摊；物业服务企业兼营其他业务的，应先按实现收入的比重在其他业务和物业服务之间分摊，然后按上述方法在所管辖的各物业项目之间分摊。”

第二十三条 本办法未具体规定审核标准的其他费用项目按照有关财务制度和政策规定审核，原则上据实核定，但应符合一定范围内社会公允的平均水平。

7.2 住宅专项维修资金的法律规定



案例

业委员会状告开发商索要住宅专项维修资金胜诉

朝山小区是某实业开发有限公司（以下简称开发商）开发建设商品房住宅区，建筑面积 4.6 万平方米，2004 年 10 月交付使用。交付时 274 户业主大部分已经入住。业主买房时，都按相关规定缴纳了购房款 2% 的住宅专项维修资金，共计约 100 万元。业主们入住后，物业管理服务一直由开发商代行。

2006 年 8 月 12 日，朝山小区的业主们召开了首次业主大会，成立了南阳市朝山小区业主委员会（以下简称业主委员会）。2006 年 9 月 4 日，业主委员会在所在市房产管理局登记备案。





业主委员会成立后,向开发商讨要住宅专项维修资金的管理权,要求其“接到公函7日内将住宅专项维修资金及产生的利息汇入指定账户”,而开发商却以法律没有规定住宅专项维修资金直接由业主委员会管理为由予以拒绝。

2006年10月16日,业主委员会将开发商诉至法院。法院于2007年1月4日一审支持了业主委员会的诉讼请求,判决开发商7日内将住宅专项维修资金及利息和住宅专项维修资金明细表交付业主委员会管理。

开发商不服提起上诉。二审法院审理认为,被上诉人业主委员会成立后,并在市房地产管理局登记备案,故业主委员会的成立符合法定程序。上诉人开发商此时应将代管的住宅专项维修资金及产生的利息交付于被上诉人小区业主委员会管理,上诉人开发商迟迟不予交付是无法律依据的。故上诉人开发商的上诉理由不能成立,法院不予支持。原审认定事实清楚,适用法律正确,程序合法。判决驳回上诉,维持原判。

7.2.1 住宅专项维修资金概述

1. 住宅专项维修资金的概念

1) 住宅专项维修资金

住宅专项维修资金是指专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造的资金。这是《住宅专项维修资金管理办法》第二条第二款所规定的。

2) 住宅专项维修资金的用途

《物业服务企业财务管理规定》、《住宅专项维修资金管理办法》等有关法规有关规定住宅专项维修资金专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造,不得挪作他用。

(1) 住宅共用部位,是指根据法律、法规和房屋买卖合同,由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位,一般包括住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

(2) 共用设施设备,是指根据法律、法规和房屋买卖合同,由住宅业主或者住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备,一般包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

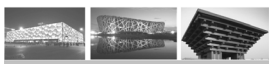
3) 住宅专项维修资金管理的原则

住宅专项维修资金管理实行专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。

(1) 专户存储原则。业主交存的住宅专项维修资金,由业主大会、物业所在地政府代管部门或负责部门委托所在地一家商业银行,作为本行政区域内住宅专项维修资金的专户管理银行,并在专户管理银行开立住宅专项维修资金专户。开立住宅专项维修资金专户,应当以物业管理区域为单位设账,按房屋户门号设分户账;未划定物业管理区域的,以幢为单位设账,按房屋户门号设分户账。

(2) 专款专用原则。住宅专项维修资金只能专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造,不能挪作他用。即使住宅专项维修资金的存储利息、按照国家有关规定将住宅专项维修资金用于购买国债的增值收益,也必须转入住宅专项维修资金滚存使用

(3) 所有权人决策原则。住宅专项维修资金的所有权人是全体业主,住宅专项维修资金的筹



集和使用须召开业主大会，由全体业主共同决定。

4) 政府监督原则。全国住宅专项维修资金的指导和监督工作由国务院建设主管部门会同国务院财政部门负责；县级以上地方人民政府建设（房地产）主管部门会同同级财政部门负责本行政区域内住宅专项维修资金的指导和监督工作。

住宅专项维修资金的使用，须向所在地建设（房地产）主管部门申请列支，待审核同意后方可使用。

7.2.2 住宅专项维修资金法律规定

1. 住宅专项维修资金所有权的归属

住宅专项维修资金所有权归属于全体业主共同所有。

《中华人民共和国物权法》第七十九条规定，建筑物及其附属设施的维修资金，属于业主共有；《物业管理条例》第五十四条第二款也规定，住宅专项维修资金属于业主所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。《住宅专项维修资金管理办法》第九条规定：“业主交存的住宅专项维修资金属于业主所有。”“从公有住房售房款中提取的住宅专项维修资金属于公有住房售房单位所有。”《物业服务企业财务管理规定》第三条明确指出，“代管基金是指企业接受业主管理委员会或者物业产权人、使用人委托代管的房屋共用部位维修基金和共用设施设备维修基金。”这些规定内容均表明，住宅专项维修资金所有权归属于全体业主共同所有，目前，物业服务企业所管理的住宅专项维修资金，只是接受委托业主或业主委员会的委托，履行代管义务，为业主或业主委员会进行代管的。

住宅专项维修资金的筹集和使用须召开业主大会，由全体业主共同决定。其表决通过应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意。

2. 住宅专项维修资金的交存

1) 住宅专项维修资金的交存条件

住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当按照规定缴纳住宅专项维修资金。归一个业主所有且与其他物业不具有共用部位、共用设施设备的住宅除外。

但符合上述两种情况的物业且属于出售公有住房的，售房单位应当按照国家有关规定交存住宅专项维修资金。

2) 住宅专项维修资金的交存额度

(1) 商品住宅的业主、非住宅的业主按照所拥有物业的建筑面积交存住宅专项维修资金，每平方米建筑面积交存首期住宅专项维修资金的数额为当地住宅建筑安装工程每平方米造价的 5% 至 8%。所在地政府主管部门可根据本地区情况，合理确定、公布每平方米建筑面积交存首期住宅专项维修资金的数额，并适时调整。

(2) 出售公有住房的，按照下列规定交存住宅专项维修资金：

① 业主按照所拥有物业的建筑面积交存住宅专项维修资金，每平方米建筑面积交存首期住宅专项维修资金的数额为当地房改成本价的 2%。

② 售房单位按照多层住宅不低于售房款的 20%、高层住宅不低于售房款的 30%，从售房款中一次性提取住宅专项维修资金。



3) 住宅专项维修资金的交存方式

(1) 商品住宅的业主应当在办理房屋入住手续前,将首期住宅专项维修资金存入住宅专项维修资金专户。

(2) 已售公有住房的业主应当在办理房屋入住手续前,将首期住宅专项维修资金存入公有住房住宅专项维修资金专户或者交由售房单位存入公有住房住宅专项维修资金专户。公有住房售房单位应当在收到售房款之日起 30 日内,将提取的住宅专项维修资金存入公有住房住宅专项维修资金专户。

(3) 未按规定交存首期住宅专项维修资金的,开发建设单位或者公有住房售房单位不得将房屋交付购买人。

(4) 专户管理银行、代收住宅专项维修资金的售房单位应当出具由财政部或者省、自治区、直辖市人民政府财政部门统一监制的住宅专项维修资金专用票据。

4) 住宅专项维修资金的续交

业主分户账面住宅专项维修资金余额不足首期交存额 30% 的,应当及时续交。

成立业主大会的,续交方案由业主大会决定。其表决通过应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意。

未成立业主大会的,续交的具体管理办法由所在地政府主管部门会同同级财政部门制定。

3. 住宅专项维修资金的保管

1) 业主大会成立前

(1) 商品住宅业主、非住宅业主交存的住宅专项维修资金,由所在地政府主管部门代管。所在地政府主管部门应当委托所在地一家商业银行,作为本行政区域内住宅专项维修资金的专户管理银行,并在该银行开立住宅专项维修资金专户。

开立住宅专项维修资金专户,应当以物业管理区域为单位设账,按房屋户门号设分户账;未划定物业管理区域的,以幢为单位设账,按房屋户门号设分户账。

(2) 已售公有住房住宅专项维修资金,由所在地政府主管部门负责管理。

负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门应当委托所在地一家商业银行,作为本行政区域内公有住房住宅专项维修资金的专户管理银行,并在该银行开立公有住房住宅专项维修资金专户。

开立公有住房住宅专项维修资金专户,应当按照售房单位设账,按幢设分账;其中,业主交存的住宅专项维修资金,按房屋户门号设分户账。

2) 业主大会成立后

(1) 业主大会应当委托所在地一家商业银行作为本物业管理区域内住宅专项维修资金的专户管理银行,并在专户管理银行开立住宅专项维修资金专户。

开立住宅专项维修资金专户,应当以物业管理区域为单位设账,按房屋户门号设分户账。

(2) 业主委员会应当通知所在地政府主管部门;涉及已售公有住房的,应当通知负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门。

(3) 所在地政府主管部门或负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门应当在收到通知之日起 30 日内,通知专户管理银行将该物业管理区域内业主交存的住宅专项维修资金账面余额划转至业主大会开立的住宅专项维修资金账户,并将有关账目等移交业主委员会。

(4) 住宅专项维修资金划转后的账目管理单位,由业主大会决定。业主大会应当建立住宅专



项维修资金管理制度。

业主大会开立的住宅专项维修资金账户，应当接受所在地政府主管部门的监督。

4. 住宅专项维修资金的使用

1) 住宅专项维修资金的使用原则

住宅专项维修资金的使用应当遵循方便快捷、公开透明、受益人和负担人相一致的原则。

住宅共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用，按照下列规定分摊：

(1) 商品住宅之间或者商品住宅与非住宅之间共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用，由相关业主按照各自拥有物业建筑面积的比例分摊。

(2) 售后公有住房之间共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用，由相关业主和公有住房售房单位按照所交存住宅专项维修资金的比例分摊；其中，应由业主承担的，再由相关业主按照各自拥有物业建筑面积的比例分摊。

(3) 售后公有住房与商品住宅或者非住宅之间共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用，先按照建筑面积比例分摊到各相关物业。其中，售后公有住房应分摊的费用，再由相关业主和公有住房售房单位按照所交存住宅专项维修资金的比例分摊。

(4) 住宅共用部位、共用设施设备维修和更新、改造，涉及尚未售出的商品住宅、非住宅或者公有住房的，开发建设单位或公有住房单位应当按照尚未售出商品住宅或者公有住房的建筑面积，分摊维修和更新、改造费用。

2) 住宅专项维修资金的使用程序

(1) 业主大会管理前。住宅专项维修资金划转业主大会管理前，需要使用住宅专项维修资金的，按照以下程序办理：

① 物业服务企业根据维修和更新、改造项目提出使用建议；没有物业服务企业的，由相关业主提出使用建议；

② 住宅专项维修资金列支范围内专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主讨论通过使用建议；

③ 物业服务企业或者相关业主组织实施使用方案；

④ 物业服务企业或者相关业主持有关材料，向所在地政府主管部门申请列支；其中，动用公有住房住宅专项维修资金的，向负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门申请列支；

⑤ 所在地政府主管部门或负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门审核同意后，向专户管理银行发出划转住宅专项维修资金的通知；

⑥ 专户管理银行将所需住宅专项维修资金划转至维修单位。

(2) 业主大会管理后。住宅专项维修资金划转业主大会管理后，需要使用住宅专项维修资金的，按照以下程序办理：

① 物业服务企业提出使用方案，使用方案应当包括拟维修和更新、改造的项目、费用预算、列支范围、发生危及房屋安全等紧急情况及其他需临时使用住宅专项维修资金的情况的处置办法等；

② 业主大会依法通过使用方案；

③ 物业服务企业组织实施使用方案；

④ 物业服务企业持有关材料向业主委员会提出列支住宅专项维修资金；其中，动用公有住房住宅专项维修资金的，向负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门申请列支；



⑤ 业主委员会依据使用方案审核同意,并报所在地政府主管部门备案;动用公有住房住宅专项维修资金的,经负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门审核同意;所在地政府主管部门或负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门发现不符合有关法律、法规、规章和使用方案的,应当责令改正;

⑥ 业主委员会、负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门向专户管理银行发出划转住宅专项维修资金的通知;

⑦ 专户管理银行将所需住宅专项维修资金划转至维修单位。

(3) 紧急情况。发生危及房屋安全等紧急情况,需要立即对住宅共用部位、共用设施设备进行维修和更新、改造的,按照以下规定列支住宅专项维修资金:

① 住宅专项维修资金划转业主大会管理前,物业服务企业或者相关业主持有关材料,向所在地政府主管部门申请列支;其中,动用公有住房住宅专项维修资金的,向负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门申请列支;主管部门或负责部门审核同意后,向专户管理银行发出划转住宅专项维修资金的通知;专户管理银行将所需住宅专项维修资金划转至维修单位。

② 住宅专项维修资金划转业主大会管理后,物业服务企业持有关材料向业主委员会提出列支住宅专项维修资金;其中,动用公有住房住宅专项维修资金的,向负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门申请列支;业主委员会依据使用方案审核同意,并报所在地政府主管部门备案;动用公有住房住宅专项维修资金的,经负责部门审核同意;业主委员会或负责部门向专户管理银行发出划转住宅专项维修资金的通知;专户管理银行将所需住宅专项维修资金划转至维修单位。

③ 发生危及房屋安全等紧急情况后,业主和使用人按规定实施维修和更新、改造的,所在地政府主管部门可以组织代修,维修费用从相关业主住宅专项维修资金分户账中列支;其中,涉及已售公有住房的,还应当从公有住房住宅专项维修资金中列支。

发生危及房屋安全等紧急情况,在《住宅专项维修资金管理办法》中没有明确规定,但各地在执行时,一般是指以下情况:

① 屋面、外墙防水局部损坏,渗漏严重,经多次补漏后仍难以解决的;

② 楼体单侧外墙饰面五分之一以上面积有脱落危险的;

③ 电梯发生冲顶、蹲底或意外灾害危及人身安全的;定期检验时被责令停梯整改的;

④ 专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍,危及人身财产安全的;

⑤ 消防系统出现功能障碍,消防管理部门要求对消防设施设备维修及更新、改造的。

⑥ 高层住宅发生供水主管道严重漏水,水泵(包括生活泵、消防泵、喷淋泵、稳压泵、中水泵等)发生泵体漏水、泵电机烧毁等情况,导致供水中断的。

3) 住宅专项维修资金的其他使用情况

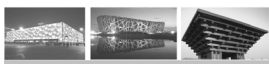
(1) 在保证住宅专项维修资金正常使用的前提下,可以按照国家有关规定将住宅专项维修资金用于购买国债。利用住宅专项维修资金购买国债,应当在银行间债券市场或者商业银行柜台市场购买一级市场新发行的国债,并持有到期。

利用业主交存的住宅专项维修资金购买国债的,应当经业主大会同意;未成立业主大会的,应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上业主同意。

利用从公有住房售房款中提取的住宅专项维修资金购买国债的,应当根据售房单位的财政隶属关系,报经同级财政部门同意。

(2) 下列资金应当转入住宅专项维修资金滚存使用:

① 住宅专项维修资金的存储利息;



② 利用住宅专项维修资金购买国债的增值收益；
③ 利用住宅共用部位、共用设施设备进行经营的，业主所得收益，但业主大会另有决定的除外；

④ 住宅共用设施设备报废后回收的残值。

4) 住宅专项维修资金使用的禁止行为

(1) 禁止利用住宅专项维修资金从事国债回购、委托理财业务或者将购买的国债用于质押、抵押等担保行为。

(2) 下列费用不得从住宅专项维修资金中列支：

① 依法应当由建设单位或者施工单位承担的住宅共用部位、共用设施设备维修、更新和改造费用；

② 依法应当由相关单位承担的供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等管线和设施设备的维修、养护费用；

③ 应当由当事人承担的因人为损坏住宅共用部位、共用设施设备所需的修复费用；

④ 根据物业服务合同约定，应当由物业服务企业承担的住宅共用部位、共用设施设备的维修和养护费用。

5. 房屋转让、灭失时住宅专项维修资金的处理

(1) 房屋所有权转让时，业主应当向受让人说明住宅专项维修资金交存和结余情况并出具有效证明，该房屋分户账中结余的住宅专项维修资金随房屋所有权同时过户。受让人应当持住宅专项维修资金过户的协议、房屋权属证书、身份证等到专户管理银行办理分户账更名手续。

(2) 房屋灭失的，按照以下规定返还住宅专项维修资金：

① 房屋分户账中结余的住宅专项维修资金返还业主；

② 售房单位交存的住宅专项维修资金账面余额返还售房单位；售房单位不存在的，按照售房单位财务隶属关系，收缴同级国库。

6. 住宅专项维修资金的监督管理

1) 住宅专项维修资金的监督

(1) 所在地政府主管部门、负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门及业主委员会，应当每年至少一次与专户管理银行核对住宅专项维修资金账目，并向业主、公有住房售房单位公布情况。业主、公有住房售房单位对公布的情况有异议地有权要求复核。公布的情况包括：

① 住宅专项维修资金交存、使用、增值收益和结存的总额；

② 发生列支的项目、费用和分摊情况；

③ 业主、公有住房售房单位分户账中住宅专项维修资金交存、使用、增值收益和结存的金额；

④ 其他有关住宅专项维修资金使用和管理的情况。

(2) 专户管理银行应当建立住宅专项维修资金查询制度，接受业主、公有住房售房单位对其分户账中住宅专项维修资金使用、增值收益和账面余额的查询。

专户管理银行应当每年至少一次向所在地政府主管部门、负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门及业主委员会发送住宅专项维修资金对账单。所在地政府主管部门、负责管理公有住房



住宅专项维修资金的部门及业主委员会对资金账户变化情况有异议的,可以要求专户管理银行进行复核。

(3) 住宅专项维修资金的管理和使用,应当依法接受审计部门的审计监督。

(4) 住宅专项维修资金的财务管理和会计核算应当执行财政部有关规定。财政部门应当加强对住宅专项维修资金收支财务管理和会计核算制度执行情况的监督。

2) 住宅专项维修资金发票的监督

住宅专项维修资金专用票据的购领、使用、保存、核销管理,应当按照财政部以及省、自治区、直辖市人民政府财政部门的有关规定执行,并接受财政部门的监督检查。

7.2.3 相关规定

1. 《中华人民共和国物权法》

第七十六条规定:“下列事项由业主共同决定:……(五)筹集和使用建筑物及其附属设施的维修资金;……”“决定前款第五项和第六项规定的事项,应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意。决定前款其他事项,应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。”

第七十九条规定:“建筑物及其附属设施的维修资金,属于业主共有。经业主共同决定,可以用于电梯、水箱等共有部分的维修。维修资金的筹集、使用情况应当公布。”

第八十条规定:“建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项,有约定的,按照约定;没有约定或者约定不明确的,按照业主专有部分占建筑物总面积的比例确定。”

2. 《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体适用法律若干问题的解释》

第十条规定:“物业服务合同的权利义务终止后,业主委员会请求物业服务企业退出物业服务区域、移交物业服务用房和相关设施,以及物业服务所必需的相关资料和由其代管的专项维修资金的,人民法院应予支持。”“物业服务企业拒绝退出、移交,并以存在事实上的物业服务关系为由,请求业主支付物业服务合同权利义务终止后的物业费的,人民法院不予支持。”

3. 《物业管理条例》

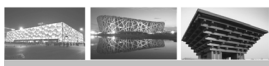
第七条规定:“业主在物业管理活动中,履行下列义务:……(四)按照国家有关规定缴纳专项维修资金;……”

第十一条规定:“下列事项由业主共同决定:……(五)筹集和使用专项维修资金;(六)改建、重建建筑物及其附属设施;(七)有关共有和共同管理权利的其他重大事项。”

第五十四条规定:“住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主,应当按照国家有关规定缴纳专项维修资金。”“专项维修资金属于业主所有,专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造,不得挪作他用。”“专项维修资金收取、使用、管理的办法由国务院建设行政主管部门会同国务院财政部门制定。”

第五十五条规定:“利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的,应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后,按照规定办理有关手续。业主所得收益应当主要用于补充专项维修资金,也可以按照业主大会的决定使用。”





第六十三条规定：“违反本条例的规定，挪用专项维修资金的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门追回挪用的专项维修资金，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用数额2倍以下的罚款；物业服务企业挪用专项维修资金，情节严重的，并由颁发资质证书的部门吊销资质证书；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。”

4. 《住宅专项维修资金管理办法》

第二条规定：“商品住宅、售后公有住房住宅专项维修资金的交存、使用、管理和监督，适用本办法。”“本办法所称住宅专项维修资金，是指专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造的资金。”

第三十七条规定：“违反本办法规定，挪用住宅专项维修资金的，由县级以上地方人民政府建设(房地产)主管部门追回挪用的住宅专项维修资金，没收违法所得，可以并处挪用金额2倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。”“物业服务企业挪用住宅专项维修资金，情节严重的，除按前款规定予以处罚外，还应由颁发资质证书的部门吊销资质证书。”“直辖市、市、县人民政府建设(房地产)主管部门挪用住宅专项维修资金的，由上一级人民政府建设(房地产)主管部门追回挪用的住宅专项维修资金，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”“直辖市、市、县人民政府财政部门挪用住宅专项维修资金的，由上一级人民政府财政部门追回挪用的住宅专项维修资金，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”

第三十九条规定：“对违反住宅专项维修资金专用票据管理规定的行为，按照《财政违法行为处罚处分条例》的有关规定追究法律责任。”

第四十条规定：“县级以上人民政府建设(房地产)主管部门、财政部门及其工作人员利用职务上的便利，收受他人财物或者其他好处，不依法履行监督管理职责，或者发现违法行为不予查处的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”

5. 《物业管理企业财务管理规定》

第三条规定：“代管基金是指企业接受业主管理委员会或者物业产权人、使用人委托代管的房屋共用部位维修基金和共用设施设备维修基金。”“房屋共用部位维修基金是指专项用于房屋共用部位大修理的资金。房屋的共用部位，是指承重结构部位(包括楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等)、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、楼内存车库等。”“共用设施设备维修基金是指专项用于共用设施和共用设备大修理的资金。共用设施设备是指共用的上下水管道、公用水箱、加压水泵、电梯、公用天线、供电干线、共用照明、暖气干线、消防设施、住宅区的道路、路灯、沟渠、池、井、室外停车场、游泳池、各类球场等。”

第四条规定：“代管基金作为企业长期负债管理。”“代管基金应当专户存储，专款专用，并定期接受业主管理委员会或者物业产权人、使用人的检查与监督。”“代管基金利息净收入应当经业主管理委员会或者物业产权人、使用人认可后转作代管基金滚存使用和管理。”

第六条规定：“企业支付的管理用房和商业用房有偿使用费，经业主管理委员会或者物业产权人、使用人认可后转作企业代管的房屋共用部位维修基金；企业支付的共用设施设备有偿使用费，经业主管理委员会或者物业产权人、使用人认可后转作企业代管的共用设施设备维修基金。”



7.3 物业管理服务其他收费的法律规定



案例

物业管理公司乱收费 首案告捷引出 70 余桩诉讼

美然百度城小区 2002 年开始入住时,管理小区的物业管理公司要求业主在拿房门钥匙之前,缴纳每平方米 22 元的“气源费”。入住后业主开始质疑收取“气源费”的法律依据,并要求物业管理公司退还这笔收费,但被拒绝。从 2004 年开始,业主联名向所在区消协投诉。消协在随后两年内两次组织当事方开会协调但没有结果。2005 年 11 月,消协向投诉者作出终止调解的回复。消协认为,物业管理公司的收费,“依据不足”、“手续不全”,“属不合理收费,与商品房销售有关规定不符,故应当退还。”但对消协的意见,物业管理公司没有回应。

物业管理公司经理对此解释称,该笔费用是物业管理公司为开发商代收的,并已交给开发商。开发商负责人表示,作为远郊区县,小区所在区的燃气管道是后来铺设的,这笔费用增加了开发商的楼盘开发成本,所以应该收费。

反复投诉无果后,小区业主侯女士向法院提起诉讼,要求物业管理公司退还“气源费”。法院经审理认为,物业管理公司未能证明收取“气源费”是受何政府部门或何单位委托代收及收费后该费用的去向,且该笔费用不属于物业管理费的范围。法院判决物业管理公司返还原告侯女士“气源费”2489 元及相应利息。

侯女士首案告捷,小区 70 余名业主开始就“气源费”问题向法院提起诉讼。

7.3.1 物业管理服务其他收费概述

1. 物业管理服务其他收费

根据《物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》有关规定,物业服务企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目,服务报酬由双方约定;物业服务企业还可以接受委托代收供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等公用事业费用。

其中,物业服务企业根据业主的委托提供物业服务合同约定以外服务项目的收费,是特约服务项目收费;物业服务企业接受公用事业单位委托代收供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等有关费用,是公用事业服务项目收费。这里所提到的两大项服务收费,就是物业管理服务其他收费。

2. 特约服务项目收费

物业管理的服务对象是物业管理区域内的全体业主。物业服务企业为业主提供的管理服务内容、标准是依据物业服务合同的约定。因而,对于全体业主而言,享受到的服务是完全相同的。但是,由于每个个体业主的生活背景、兴趣爱好、生活需求情况各异,在全体业主共有的共同需求之外,还会产生与他人不同的特殊需求。而这种特殊需求并不是该业主所在物业管理区域内所有业主的需求,无法在物业服务合同中进行约定,只能是该个体业主与物业服务企业就其特殊需



求事项单独约定。这一单独约定的服务项目即我们所指的特约服务项目。

由于物业服务企业是一个营利性法人，因此，针对业主特殊需求提供的特约服务项目，需要接受服务的业主支付一定的服务报酬，即特约服务项目收费。根据《物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》等有关规定，服务报酬的数额、支付方式、支付时间等均由物业服务企业与业主双方约定。

特约服务属于派生服务的范畴，提供特约服务，并不是物业服务企业的法定义务。所以《物业管理条例》第44条规定中是“可以”而不是“应当”提供特约服务。但是，为业主提供特约服务，对业主和物业服务企业来讲，是件双赢的好事。对业主而言，可以满足自身需求，提高生活质量；对于物业管理企业而言，可以提高企业的亲和力和业主的认同感，同时也可以获得一定的经济效益。因此，虽然提供特约服务经营不是物业服务企业应尽的义务，物业服务企业多是尽量予以满足，甚至有些物业服务企业出于经营策略考虑，主动为业主提供某些特约服务。即使在实在没有条件开展特约服务的情况下，物业服务也应主动予以说明，并尽力通过其他方式帮助业主解决问题。

值得注意的是，物业服务企业提供特约服务的时候，不得超越县级以上人民政府房地产行政主管部门核定的企业资质规定的服务范围，更不得提供违法项目。

3. 公用事业服务项目收费

物业管理区域内，公用事业单位向业主和使用人提供的水、电、气、热、通信、有线电视等是一种特殊的商品，其合同民事法律关系主体是公用事业单位与业主和使用人。其合同约定是由相应的单位向业主和使用人提供水、电、气、通信、有线电视等，业主和使用人在享受供水、供电、供气、通讯、有线电视等服务时理应缴费，公用事业单位也应当向业主和使用人这些最终用户收取有关费用。

对于物业服务企业而言，从民事法律关系的角度来看，与上述合同关系没有任何关联。既没有义务向这些公用事业单位支付以上费用，也没有义务向业主收取以上费用。但是，如果上述公用事业单位均自行向每一个业主收费，会导致交易成本增高，对当事人双方均无益处。而物业服务企业却因管理项目的优势，能够更有效地完成此项工作。因此，公用事业单位就会委托物业服务企业，代其向业主收取相关费用。公用事业单位委托物业服务企业代收费用的，两者之间形成一种委托关系。由受托人处理委托人事务，受托人完成委托人委托事务的，委托人应当向其支付报酬。物业服务企业接受公用事业单位的委托，代其收取有关费用，并因此可以获得报酬。但该委托合同民事法律关系主体是公用事业单位与物业服务企业，业主与此没有任何关联，因此，物业服务企业不得以任何名目向业主收取供水、供电、供气、通信、有线电视等服务费用以外的费用。

当然，公用事业单位也不能利用自己垄断经营的优势，强迫物业服务企业代其收缴本应当由其收缴的费用；另外，业主也不能拒交水、电、气、热、有线电视等费用，让物业服务企业承担相关费用。

7.3.2 相关规定

1. 《物业管理条例》

第四十四条规定：“物业服务企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方约定。”





第四十五条规定：“物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。”“物业服务企业接受委托代收前款费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。”

2. 《物业服务收费管理办法》

第十七条规定：“物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。物业管理企业接受委托代收上述费用的，可向委托单位收取手续费，不得向业主收取手续费等额外费用。”

第十九条规定：“物业管理企业已接受委托实施物业服务并相应收取服务费用的，其他部门和单位不得重复收取性质和内容相同的费用。”

第二十条规定：“物业管理企业根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务，服务收费由双方约定。”

3. 《物业服务收费明码标价规定》

第八条规定：“物业管理企业接受委托代收供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等有关费用的，也应当依照本规定第六条、第七条的有关内容和方式实行明码标价。”

第九条规定：“物业管理企业根据业主委托提供的物业服务合同约定以外的服务项目，其收费标准在双方约定后应当以适当的方式向业主进行明示。”

与本章有关的法规政策：

- (1) 《中华人民共和国物权法》
- (2) 《物业管理条例》
- (3) 《物业服务收费管理办法》
- (4) 《物业管理企业财务管理规定》
- (5) 《物业服务收费明码标价规定》
- (6) 《物业服务定价成本监审办法（试行）》
- (7) 《住宅专项维修资金管理办法》



本章小结

本章主要介绍物业服务收费、住宅专项维修资金、物业管理服务其他收费等相关知识，其重点是物业服务收费的构成、住宅专项维修资金使用程序。

学习本章，首先要了解物业服务收费、住宅专项维修资金、物业管理服务其他收费的概念和基本内容。在此基础上，学习物业服务收费知识时，熟读有关规定，把握物业服务收费的管理与监督制度，结合对物业管理服务实际业务的认识了解，掌握物业服务收费的构成。学习住宅专项维修资金时，要从住宅专项维修资金的归属、用途入手，熟读住宅专项维修资金的有关法律规定的规定，熟知住宅专项维修资金交存、保管的规定要求，掌握住宅专项维修资金使用程序。

学习物业管理服务其他收费知识，一是了解其他收费种类，二是了解相关法规所规定的基本原则要求就可以了。





复习思考题

1. 简述物业服务收费的概念和原则。
2. 简述物业服务收费的构成。
3. 简述物业服务收费的管理、监督制度。
4. 简述住宅专项维修资金的概念和用途。
5. 简述住宅专项维修资金所有权的归属。
6. 简述业主大会管理后，使用住宅专项维修资金办理程序。
7. 简述物业管理服务其他收费和内容。



案例分析题

案例一：关于物业服务收费错误的投诉

某物业管理公司从今年3月开始，在物业服务收费上出现了以下情况：a. 有业主认为发生重复收费，但由于没保存好发票，物业管理公司拒绝退费；b. 发生重复收费，业主拿着重复日期的发票对账，拿到退费；c. 业主明明已交费，但会接到物业管理公司催缴的电话或短信。你认为该物业管理公司应怎样处理此事？

案例二：业主没签物业服务合同可以不交物业费吗

家住北苑家园的张女士日前收到了北京城承物业管理有限责任公司（以下简称城承物业）的起诉书，要求她缴纳2002年6月至2003年11月的物业费。

张女士认为，她于2002年6月3日入住北苑家园，当日需与城承物业签订为期一年的物业管理合同。张女士对合同中的某些条款不满，但由于不签合同就拿不到入住钥匙，张女士当时认为反正就一年的合同，到续签的时候再更正，于是就与城承物业签订了该物业管理合同。此后，张女士多次要求修改合同中的不合理部分，并出具相关依据，但一直也没有得到答复。张女士认为城承物业的这种行为实际上终止了双方的物业管理委托关系，收取2002年6月后的物业费没有法律和合同依据。没签合同，凭什么交钱啊？那么，业主没签合同就可以不交物业费吗？

案例三：小区物业管理差 物业费该不该交

2003年4月，杨女士等人购买了某小区的房屋，并与开发公司签订了《前期物业管理服务协议》。2004年7月1日，开发公司与A物业管理公司签订《物业管理委托合同》，委托其对小区实行物业管理。该合同对物业管理服务的标准作了约定，其中包括小区整体形象安全舒适，环境卫生干净、利落，保洁工作高标准、高质量、无死角，房屋的公共楼梯、扶手、走廊、地下室等部位保持清洁，无随意堆放杂物和被占用现象，花草树木长势良好、无病虫害、无死枝、无死株和干枝，达到四季常青、三季有花等。当年，A物业管理公司进驻小区进行物业管理。之后，杨女士等人只向A物业管理公司缴纳了2003年4月3日以前的物业费1240元，但此后至今的6950元物业费一直未付。于是，A物业管理公司提起诉讼，要求杨女士等人立即缴纳拖欠的物业费。





庭审中，杨女士等人认为 A 物业管理公司自进入小区后，从未认真履行物业管理服务职能，已给小区业主造成严重物质损害和精神损害。如小区至今未有正式保安队伍，安全问题严重失控，已发生多起入户盗窃和物品丢失损坏事件；为大量收取停车管理费用，A 物业管理公司违法侵占小区消防通道和公共通道，封堵小区东西大门，严重阻碍了小区业主的正常出行且消防隐患严重；任意张贴悬挂广告招牌，已造成物业相关设施损坏等。为此，业主们曾多次口头及书面致函要求 A 物业管理公司立即更改，但没有得到任何答复和改进。根据《前期物业管理服务协议》的规定，在物业管理公司不履行职责及劝阻无改进时，业主有权拒付物业费。

杨女士等人提供了照片及物业管理满意度调查问卷。同时请求法院判决终止合同，A 物业管理公司立即交回物业管理用房，恢复被损坏的物业原状，退还所有违法经营所得并公示收支账目，公开向所有业主道歉并赔偿她精神损失费 1 元。

案例四：二手商品房住宅维修基金该不该交

2005 年，王女士通过某房屋中介看好一套 2000 年的二手商品房，总价 35 万。在与原业主签署《房屋买卖合同》时，她发现其中约定由购房人向原业主支付原业主所缴纳的住宅专项维修资金为 6000 元的条款。对此，王女士产生了质疑。那么，王女士应不应该支付给业主住宅专项维修资金呢？

第 8 章 房地产交易法律规定



学习目标

通过本章学习，了解房地产及相关概念、房地产法律关系等基本知识，了解房地产转让、房地产抵押、房地产租赁、房地产中介的概念和基本内容。熟知地产转让、房地产抵押、地产租赁、地产中介等法律规定。掌握房地产转让、商品房预售条件与程序、房地产抵押登记登记的记载、租赁当事人的权利和义务、租赁登记的内容和房地产中介服务机构的义务等内容。

8.1 房地产概述



案 例

保姆索要动迁款 因赔偿标准与人口无关诉请被驳

1974 年，从南京来沪打工的李阿姨来到位于上海市河南中路的胡家做保姆。1982 年，李将自己的户口迁入胡家，并领取粮油补贴。而就在同一年，胡某从单位退休，李阿姨结束十多年的帮佣工作，搬出河南中路的房屋另寻雇主。

2006 年 3 月，胡某家的房屋被纳入拆迁范围。按当时的户口登记情况，该动迁房内的户口包括胡某，胡某的女儿、女婿、外孙及老保姆李阿姨。同年 4 月，胡某的女婿代表全家与相关单位签订《拆迁补偿安置协议》，获动迁款 100 多万元。此后，胡家按协议搬离拆迁房屋，现该房屋已被拆除。

2006 年 7 月，李阿姨一纸诉状递到法院，认为按《拆迁补偿安置协议》，自己属于五名安置对象之一，而胡某的女婿却瞒着自己领取了全部动迁款。现自己年逾古稀，双耳失聪，生活困难，故起诉要求胡家返还其本人份额动迁款 28.8 万余元。

胡家对此予以辩驳：动迁款的获得纯粹是基于“数砖头”的结果，与在户人口数无关，考虑到李阿姨曾在自家帮佣多年，自愿补偿其人民币 1.3 万元。

中院审理后认为，1982 年李将户籍迁入河南中路胡家，但在同年结束佣工关系后即搬离，且二十多年来并未在胡家长期稳定居住。根据涉案房屋拆迁安置人口的认定标准，李阿姨并不属于政策规定的可安置人员。李阿姨向法院提供的证据，只能证明其户口一直在河南中路房屋内，并在该房屋所属街道享受相应的低保政策，并不能证明李是房屋同住人。此外，更重要的是，在实际的安置方案中，由于胡家被拆迁房屋面积较大，在户人口少，动迁单位对胡家进行货币安置时依据的是房屋面积，而非人口，李的户口并没有使胡家获得额外利益。故法院驳回李阿姨上诉，维持原判。



8.1.1 房地产及相关概念概述

1. 房地产概述

“房地产”一词有广义和狭义两种含义。

广义的房地产与不动产含义相同，是指土地以及地上建筑物和其他定着物。

狭义的房地产是指土地与房屋在空间上的统一体，是土地与建筑物有机结合而形成的整体。本章是使用“房地产”一词是狭义上的含义。

房地产是土地与房屋两个因素有机结合而构成的统一体。在这个统一体中，土地占据核心地位，而房屋居于依附地位；土地是房屋的依托和基础，房屋不能离开土地而独立存在。

没有与房屋结合起来完全独立的“土地”，不具有法律上的“房地产”意义，不能称之为房地产，只能称为“土地”。土地以及基于土地而发生的法律关系，主要由《中华人民共和国土地管理法》进行调整。

土地是人类赖以生存的物质条件，是一切生存和生产的物质平台。土地应包括地球表面及地表之下和之上延伸的一定空间。土地所有人或使用人取得土地的目的，不仅是为了土地的本身，更重要的是为了利用土地从事一定的社会活动。

2. 城市房地产

在我国，存在着两种土地所有制。一种是全民所有制，另一种是集体所有制。在这两种土地所有制的基础上，我国有四种土地所有权形式，即国家所有、乡（镇）农民集体所有、村农民集体所有和村内两个以上的农业集体经济组织的农民集体所有。

根据《中华人民共和国土地管理法》第6条规定：“城市市区的土地属于全民所有即国家所有。农村和城市郊区的土地，除法律规定属于国家所有的以外，属于集体所有；宅基地和自留地、自留山属于集体所有。”

城市房地产是指具有国有土地使用权性质的土地与房屋等建筑物及构筑物的统一体。这是本章所要研究的房地产概念的内涵。

3. 房地产业

房地产业是从事房地产开发、经营、管理和服务的行业，是具有生产、经营和服务职能的独立行业。

房地产业作为国民经济中一个独立的行业，其运行过程有三个环节组成：

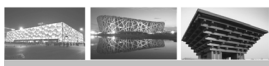
（1）生产环节。生产环节是指房地产开发商在取得国有土地使用权的土地上投入人力和资本进行基础设施、房屋建设的行为。

（2）流通环节。流通环节是指作为商品的房地产进入市场，进行交易活动，实现房地产的使用价值和价值的过程。包括房地产转让、租赁、抵押三种流通方式。本章研究的内容就是房地产行业运行的这一环节。

（3）消费环节。消费环节是指基于房地产的固定性、长久性的特点，在长期的消费过程中涉及到的维修服务和各种管理。如物业管理、产权产籍管理等。

4. 房地产交易

房地产交易是指以房地产为商品而进行的转让、租赁、抵押等各种经营活动的总称。房地产



交易的主要形式有房地产买卖、租赁、抵押、交换、典当、信托等。

房地产交易的标的物是不动产，具有不可移动性，而且交易金额大，专业性强，因此在交易过程中必须遵守下列原则：

（1）房地产转让与抵押必须依法办理法定登记手续，房屋的租赁必须向房地产管理部门登记备案。

（2）房地产转让、抵押时，房屋所有权和土地使用权必须同时转让、抵押。

（3）房地产交易价格由国家实施管理，具体内容包括：国家定期公布基准地价、标定地价和房屋重置价格作为房地产基准价格，国家实行房地产价格评估制度，实行房地产成交价格申报制度。

（4）土地出让合同设定的权利、义务随土地使用权同时转移原则。

（5）效益不可损原则。房地产的分割转让必须经人民政府房地产管理部门批准。如果房地产转让价格低于国家规定的最低标准时，政府享有优先购买权。

8.1.2 房地产法律关系

1. 房地产法律关系的概念

房地产法律关系是指房地产法律规范在调整房地产开发、交易及管理关系过程中发生在房地产主体之间的权利义务关系，包括房地产开发法律关系、房地产交易法律关系、物业管理法律关系和房地产管理法律关系。

（1）房地产开发法律关系。房地产开发法律关系是指房地产主体在房地产开发过程中依法形成的权利义务关系。如土地使用权出让关系。

（2）房地产交易法律关系。房地产交易法律关系是指房地产主体在房地产交易过程中依法形成的权利义务关系。如房地产租赁法律关系。

（3）物业管理法律关系。物业管理法律关系是指物业服务企业与业主和使用人之间在物业管理过程中依法形成的权利义务关系。如房地产修缮法律关系。

（4）房地产管理法律关系。房地产管理法律关系是指房地产管理机关与其他主体之间在房地产管理过程中依法形成的权利义务关系。如房地产权属管理法律关系。

2. 房地产法律关系的构成

房地产法律关系同其他法律关系一样，也是由主体、客体、内容三要素构成的。

（1）房地产法律关系的主体。房地产法律关系的主体是指在房地产法律关系中依法享有权利（或行使职权）和承担义务（或负有职责）的国家房地产管理机关、房地产开发经营公司、公民及其他法人或社会组织。

房地产法律关系的主体具体可分为房地产管理主体，包括国家各级房地产主管机关（房产管理部门、土地管理部门、城市建设规划部门、物价管理部门以及房地产产业协会等；房地产开发主体，主要指房地产开发公司；房地产交易主体，包括从事房地产交易的房地产开发公司、公民、法人及其他社会组织等；房地产服务主体，包括房地产交易所、房地产评估事务所、房地产经纪入、物业服务企业等。

（2）房地产法律关系的客体。房地产法律关系的客体是指房地产法律关系主体享有的权利和对承担的义务所共同指向的对象。





房地产法律关系的客体主要有房地产和房地产经济行为两大类。

① 房地产法律关系主体的权利义务一般是针对特定房地产发生的,因而房地产是房地产法律关系的重要客体。

② 房地产经济行为是指房地产法律关系主体为了获得经济利益而进行的房地产活动。如房地产交易主体进行的交易活动、政府房地产主管部门对房地产活动享有管理职权、房地产当事人依其享有的权利和承担的义务所从事的房地产活动。

(3) 房地产法律关系的内容。房地产法律关系的内容是指房地产法律关系的主体享有的权利和承担的义务。

① 房地产管理职权、职责。房地产管理职权、职责是指房地产管理主体依照法律规定或国家授权所享有的对房地产开发、交易活动进行管理的职责权限。表现为房地产管理主体有权做出一定行为,以及有权要求被管理主体做出一定行为或不做出一定行为,并对其违法行为予以制止、处罚等。如审查批准权、监督检查权、调查处理权、指导协调权等。

② 房地产民事权利。房地产民事权利是指房地产法律关系平等主体间依法享有的权利。主要包括房地产本身权利,即房地产主体依法对其所有的房地产享有的权利,如房地产所有权、租赁权、转让权等;房地产合同权,即房地产主体有订立各种房地产合同的权利,有要求对方履行合同中约定的各项义务的权利,如房屋租赁合同中的出租人有权要求承租人按时交付房租;房地产民事赔偿权利,即房地产主体在开发、交易活动中因他方主体的违法行为给其造成经济损失时,有权请求赔偿。

③ 房地产法律义务。房地产法律义务是指房地产法律关系主体依据法律规定和合同约定在房地产活动中必须做出一定行为或不做出一定行为,以满足权力主体的要求。

3. 房地产法律事实

1) 房地产法律事实的概念

房地产法律事实是指能够引起房地产法律关系产生、变更或消灭的法定客观情况。作为房地产法律事实首先是某种客观情况,即已经现实发生和存在的客观事实,包括行为、事件等。但并不是每一个客观情况的出现都会引起房地产法律关系的产生、变更和消灭,只有符合房地产法律规定的客观情况,才是房地产法律事实,才能引起房地产法律关系的产生、变更和消灭。

2) 房地产法律事实的种类

房地产法律事实根据其发生是否与人的意志有关分为行为和事件。

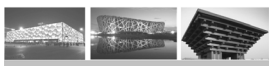
(1) 所谓行为是指与人的意志有关的活动,包括:

① 房地产法律行为。房地产法律行为是指房地产法律关系主体为了设定、变更和消灭一定的房地产法律关系而实施的合法行为。

② 房地产管理行为。房地产管理行为是指房地产管理主体对房地产开发和交易活动进行计划、审批、检查监督、登记发证等行为。

③ 房地产违法行为。房地产违法行为是指房地产法律关系主体不履行法定义务或侵犯其他房地产主体权利,扰乱房地产市场秩序的行为。如不按土地使用权出让合同约定进行房地产开发行为、不进行交易价格申报行为等。

(2) 所谓事件是指人的意志以外的客观现象。房地产法律事件是指由房地产法律规定的不以当事人的意志为转移的能够引起房地产法律顾问关系产生、变更或消灭的客观情况,主要是指国家房地产法律、法规的颁布实施或者修改、废止;不可抗力事件。



8.2 房地产转让法律规定



案例

上海市一房主一房二卖吞苦果

吴先生因原有的农村宅基地房屋动迁而取得安置的产权房订房单。2002年12月，吴先生的女儿代表吴先生，将一套安置房屋的配额转让给乔先生，并订立一份协议书，其中约定房价27.9万余元，如果一方违约，由违约方付50%的违约金等。事后，吴先生收取了乔先生的29.5万元，用于支付房价款等费用。

2004年6月，吴先生从房产公司拿到了这套安置房后，却与项先生签订了房地产买卖合同，将该房屋及车库以48万元价格又售予项先生，并办理了该房过户手续，项先生取得了房产证。期间，乔先生强行入住该房后，曾以吴先生拒交该房为由诉到法院，项先生作为第三人参加诉讼。经法院判决认定，项先生受让吴先生的房屋所有权是善意、有偿取得，签订的房屋买卖合同合法有效。因此，去年8月，项先生以乔先生强占其合法取得的房屋为由，起诉要求乔先生搬离，获法院支持。

今年2月，乔先生在无法获得该房的情况下，以吴先生故意毁约，应承担相应民事责任为由诉到法院。

在法庭上，乔先生认为，在以往的诉讼中，自己要求吴先生交付房屋的诉讼请求不予支持，且项先生诉求自己搬离已获法院支持，现原告已无法得到涉讼房屋，故起诉法院要求判令吴先生夫妇返还已付购房款29.5万元；支付违约金13.9万余元；支付购房差价损失29.1万余元等。

吴先生夫妇则认为，造成双方买卖不成是因乔先生不愿支付超过约定面积的房款所致，是乔先生违约在先，自己是在发函给乔先生后才将房屋卖给别人的，乔先生主张的经济损失是乔自己造成的，故自己只同意返还购房款，违约金也过高，要求法院予以调整，对其余诉讼请求要求驳回。

在审理中，法院委托房地产估价公司，对涉讼房屋（毛坯房）在不同时间节点的市场价格进行评估，结论为平均市场价格70万元左右。

法院审理后认为，本案双方当事人签订的房屋转让协议合法有效，双方当事人应当遵循诚实信用原则并按照约定全面履行自己的义务。吴先生在具备了履行交房义务的条件下，未能按约将房交付乔先生。且吴先生在未解除与乔先生签订的买卖协议前提下，却将该房屋高出双方约定价格18万元转让给案外人，直接导致乔先生无法获得此房屋，吴先生的行为显属故意毁约，已构成根本性违约，对此应承担相应的民事责任。据此，法院依法作出判决。吴先生夫妇返还乔先生购房款29.5万元，支付乔先生违约金13.9万余元，赔偿乔先生经济损失28万元；应付乔先生之款，共计71.4万余元。





8.2.1 房地产转让概述

1. 房地产转让的概念

根据《中华人民共和国城市房地产管理法》第三十七条、《城市房地产转让管理规定》第三条规定,房地产转让是指房地产权利人通过买卖、赠与或者其他合法方式将其房地产转移给他人的行为。

(1) 房地产的买卖是指出让人将房地产转让给受让人所有,受让人支付相应的价款并取得房地产的产权的行为。

(2) 房地产的赠与是指赠与人将其房地产无偿的转让给受赠人的行为。

(3) 其他合法方式。根据建设部 2001 年 8 月修订颁布的《城市房地产转让管理规定》第 3 条的规定,主要包括下列行为:

- ① 以房地产作价入股、与他人成立企业法人,房地产权属发生变更的;
- ② 一方提供土地使用权,另一方或者多方提供资金,合资、合作开发经营房地产,而使房地产权属发生变更的;
- ③ 因企业被收购、兼并或合并,房地产权属随之转移的;
- ④ 以房地产抵债的;
- ⑤ 法律、法规规定的其他情形。

2. 房地产转让的条件

因土地使用权取得方式的不同,房地产转让方式包括以出让方式取得土地使用权的房地产转让和以划拨方式取得土地使用权的房地产转让两种类型。

(1) 以出让方式取得土地使用权的房地产转让条件。根据《中华人民共和国城市房地产管理法》第三十九条、《城市房地产转让管理规定》第十条规定,以出让方式取得土地使用权的,转让房地产时,应当符合下列条件:

- ① 按照出让合同约定已经支付全部土地使用权出让金,并取得土地使用权证书。
- ② 按照出让合同约定进行投资开发,属于房屋建设工程的,应完成开发投资总额的 25% 以上;属于成片开发土地的,依照规划对土地进行开发建设,完成供排水、供电、供热、道路交通、通信等市政基础设施、公用设施的建设,达到场地平整,形成工业用地或者其他建设用地条件。
- ③ 转让房地产时房屋已经建成的,还应当持有房屋所有权证书。

(2) 以划拨方式取得土地使用权的房地产转让条件。根据《中华人民共和国城市房地产管理法》第四十条;《城市房地产转让管理规定》第十一条、第十二条、第十三条规定,以划拨方式取得土地使用权的,转让房地产时,按照国务院的规定,报有批准权的人民政府审批。有批准权的人民政府准予转让的,应当由受让方办理土地使用权出让手续,并依照国家有关规定缴纳土地使用权出让金。

以划拨方式取得土地使用权的,转让房地产时,属于下列情形之一的,经有批准权的人民政府批准,可以不办理土地使用权出让手续,但应当将转让房地产所获收益中的土地收益上缴国家或者作其他处理。土地收益的缴纳和处理的办法按照国务院规定办理。

① 经城市规划行政主管部门批准,转让的土地用于建设《中华人民共和国城市房地产管理法》第二十三条规定的项目的;



- ② 私有住宅转让后仍用于居住的；
- ③ 按照国务院住房制度改革有关规定出售公有住宅的；
- ④ 同一宗土地上部分房屋转让而土地使用权不可分割转让的；
- ⑤ 转让的房地产暂时难以确定土地使用权出让用途、年限和其他条件的；
- ⑥ 根据城市规划土地使用权不宜出让的；

⑦ 县级以上人民政府规定暂时无法或不需要采取土地使用权出让方式的其他情形。依照前款规定缴纳土地收益或作其他处理的，应当在房地产转让合同中注明。

属于以上情形房地产再转让，需要办理出让手续、补交土地使用权出让金的，应当扣除已经缴纳的土地收益。

（3）房地产不得转让的条件。根据《中华人民共和国城市房地产管理法》第三十八条；《城市房地产转让管理规定》第六条规定，下列房地产，不得转让：

① 以出让方式取得土地使用权但不符合《中华人民共和国城市房地产管理法》第三十九条、《城市房地产转让管理规定》第十条规定的；

- ② 司法机关和行政机关依法裁定，决定查封或者以其他形式限制房地产权利的；
- ③ 依法收回土地使用权的；
- ④ 共有房地产，未经其他共有人书面同意的；
- ⑤ 权属有争议的；
- ⑥ 未依法登记领取权属证书的；
- ⑦ 法律、行政法规规定禁止转让的其他情形。

8.2.2 房地产转让法律规定

1. 房地产转让的管理要求

（1）房地产价格评估制度。根据《中华人民共和国城市房地产管理法》第三十三条、第三十四条规定，国家实行房地产价格评估制度，基准地价、标定地价和各类房屋的重置价格应当定期确定并公布。

房地产价格评估，应当遵循公正、公平、公开的原则，按照国家规定的技术标准和评估程序，以基准地价、标定地价和各类房屋的重置价格为基础，参照当地的市场价格进行评估。

（2）房地产成交价格申报制度。根据《中华人民共和国城市房地产管理法》第三十五条、《城市房地产转让管理规定》第十四条规定，国家实行房地产成交价格申报制度，房地产权利人转让房地产，应当向县级以上地方人民政府规定的部门如实申报成交价格，不得瞒报或者作不实的申报。

房地产转让应当以申报的房地产成交价格作为缴纳税费的依据。成交价格明显低于正常市场价格的，以评估价格作为缴纳税费的依据。

（3）其他规定。根据《中华人民共和国城市房地产管理法》、《城市房地产转让管理规定》规定，房地产转让还应遵守以下要求。

- ① 房地产转让、抵押时，房屋的所有权和该房屋占用范围内的土地使用权同时转让、抵押。
- ② 以出让方式取得土地使用权的，房地产转让时，土地使用权出让合同载明的权利、义务随之转移。

③ 房地产转让，应当签订书面转让合同，合同中应当载明土地使用权取得的方式。



④ 以出让方式取得土地使用权的, 转让房地产后, 其土地使用权的使用年限为原土地使用权出让合同约定的使用年限减去原土地使用者已经使用年限后的剩余年限。

⑤ 以出让方式取得土地使用权的, 转让房地产后, 受让人改变原土地使用权出让合同约定的土地用途的, 必须取得原出让方和市、县人民政府城市规划行政主管部门的同意, 签订土地使用权出让合同变更协议或者重新签订土地使用权出让合同, 相应调整土地使用权出让金。

⑥ 房地产转让、抵押, 当事人应当依照本法第五章的规定办理权属登记。

2. 房地产转让程序

根据《城市房地产转让管理规定》第七条规定, 房地产转让, 应当按照下列程序办理:

- (1) 房地产转让当事人签订书面转让合同;
- (2) 房地产转让当事人在房地产转让合同签订后 90 日内持房地产权属证书、当事人的合法证明、转让合同等有关文件向房地产所在地的政府房地产主管部门提出申请, 并申报成交价格;
- (3) 政府房地产主管部门对提供的有关文件进行审查, 并在 7 日内作出是否受理申请的书面答复, 7 日内未作书面答复的, 视为同意受理;
- (4) 政府房地产主管部门核实申报的成交价格, 并根据需要对转让的房地产进行现场查勘和评估;
- (5) 房地产转让当事人按照规定缴纳有关税费;
- (6) 政府房地产主管部门办理房屋权属登记手续, 核发房地产权属证书。

3. 房地产转让合同

根据《城市房地产转让管理规定》第八条规定, 房地产转让合同应当载明下列主要内容:

- (1) 双方当事人的姓名或者名称、住所;
- (2) 房地产权属证书名称和编号;
- (3) 房地产坐落位置、面积、四至界限;
- (4) 土地宗地号、土地使用权取得的方式及年限;
- (5) 房地产的用途或使用性质;
- (6) 成交价格及支付方式;
- (7) 房地产交付使用的时间;
- (8) 违约责任;
- (9) 双方约定的其他事项。

4. 商品房预售

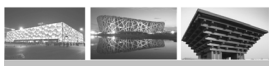
商品房预售, 又称为“卖楼花”。是指房地产开发经营企业将正在建设中的房屋预先售给承购人, 由承购人支付定金或房价款的行为。它是房地产转让的一种最主要的买卖方式。《中华人民共和国城市房地产管理法》、《城市房地产开发经营管理条例》、建设部 2004 年 7 月修订颁布的《城市商品房预售管理办法》对商品房预售的条件及管理作了具体规定。

1) 商品房预售条件

根据《中华人民共和国城市房地产管理法》第四十五条、《城市房地产开发经营管理条例》第二十三条、《城市商品房预售管理办法》第五条规定, 商品房预售, 应当符合下列条件:

- (1) 已交付全部土地使用权出让金, 取得土地使用权证书;
- (2) 持有建设工程规划许可证和施工许可证;





（3）按提供预售的商品房计算，投入开发建设的资金达到工程建设总投资的 25%以上，并已经确定施工进度和竣工交付日期；

（4）商品房预售人应当按照国家有关规定将预售合同报县级以上人民政府房产管理部门和土地管理部门登记备案，办理预售登记，取得商品房预售许可证明。

2) 商品房预售许可制度

房地产开发经营企业进行商品房预售，应当向市、县政府房地产主管部门办理申请预售许可，取得《商品房预售许可证》。未取得《商品房预售许可证》者，不得进行商品房预售活动。

（1）申请预售许可应提交的资料。开发企业申请预售许可，应当提交下列证件（复印件）及资料：

- ① 商品房预售许可申请表；
- ② 开发企业的《营业执照》和资质证书；
- ③ 土地使用权证、建设工程规划许可证、施工许可证；
- ④ 投入开发建设的资金占工程建设总投资的比例符合规定条件的证明；
- ⑤ 工程施工合同及关于施工进度的说明；

⑥ 商品房预售方案。预售方案应当说明预售商品房的位置、面积、竣工交付日期等内容，并应当附预售商品房分层平面图。

（2）商品房预售许可办理程序。商品房预售许可依下列程序办理：

① 受理。开发企业按申请预售许可应当提交的资料的规定提交有关材料，材料齐全的，政府房地产主管部门当场出具受理通知书；材料不齐的，当场或者 5 日内一次性书面告知需要补充的材料。

② 审核。政府房地产主管部门对开发企业提供的有关材料是否符合法定条件进行审核。开发企业对所提交材料实质内容的真实性负责。

③ 许可。经审查，开发企业的申请符合法定条件的，政府房地产主管部门在受理之日起 10 日内，依法作出准予预售的行政许可书面决定，发送开发企业，并自作出决定之日起 10 日内向开发企业颁发、送达《商品房预售许可证》。

经审查，开发企业的申请不符合法定条件的，政府房地产主管部门应当在受理之日起 10 日内，依法作出不予许可的书面决定。书面决定应当说明理由，告知开发企业享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利，并送达开发企业。

商品房预售许可决定书、不予商品房预售许可决定书应当加盖政府房地产主管部门的行政许可专用印章；《商品房预售许可证》应当加盖政府房地产主管部门的印章。

④ 公示。政府房地产主管部门作出的准予商品房预售许可的决定，应当予以公开，公众有权查阅。

3) 商品房预售登记备案制度

商品房预售，预售人与承购人签订商品房预售合同，预售人应当在签约之日起 30 日内持商品房预售合同向县级以上人民政府房地产管理部门办理登记备案手续。

商品房预售合同登记备案手续可以委托代理人办理。委托代理人办理的，应当有书面委托书。

4) 商品房预售所得款项专款专用制度

开发企业预售商品房预售所得款项，必须用于有关的工程建设，不得挪作他用，旨在保证工程建设的顺利进行，从而保护商品房预购人的正当权益。





8.2.3 相关规定

1. 《中华人民共和国城市房地产管理法》

第二十三条规定：“土地使用权划拨，是指县级以上人民政府依法批准，在土地使用者缴纳补偿、安置等费用后将该幅土地交付其使用，或者将土地使用权无偿交付给土地使用者使用的行为。”“依照本法规定以划拨方式取得土地使用权的，除法律、行政法规另有规定外，没有使用期限的限制。”

第四十六条规定：“商品房预售的，商品房预购人将购买的未竣工的预售商品房再行转让的问题，由国务院规定。”

第六十六条规定：“违反本法第三十九条第一款的规定转让土地使用权的，由县级以上人民政府土地管理部门没收违法所得，可以并处罚款。”

第六十七条规定：“违反本法第四十条第一款的规定转让房地产的，由县级以上人民政府土地管理部门责令缴纳土地使用权出让金，没收违法所得，可以并处罚款。”

第六十八条规定：“违反本法第四十五条第一款的规定预售商品房的，由县级以上人民政府房产管理部门责令停止预售活动，没收违法所得，可以并处罚款。”

2. 《城市房地产转让管理规定》

第十五条规定：“商品房预售按照建设部《城市商品房预售管理办法》执行。”

第十六条规定：“房地产管理部门在办理房地产转让时，其收费的项目和标准，必须经有批准权的物价部门和建设行政主管部门批准，不得擅自增加收费项目和提高收费标准。”

第十七条规定：“违反本规定第十条第一款和第十一条，未办理土地使用权出让手续，缴纳土地使用权出让金的，按照《中华人民共和国城市房地产管理法》的规定进行处罚。”

第十八条规定：“房地产管理部门工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊、索贿受贿的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”

3. 《城市房地产开发经营管理条例》

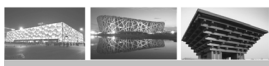
第十二条规定：“房地产开发用地应当以出让方式取得；但是，法律和国务院规定可以采用划拨方式的除外。”“土地使用权出让或者划拨前，县级以上地方人民政府城市规划行政主管部门和房地产开发主管部门应当对下列事项提出书面意见，作为土地使用权出让或者划拨的依据之一：（一）房地产开发项目的性质、规模和开发期限；（二）城市规划设计条件；（三）基础设施和公共设施的建設要求；（四）基础设施建成后的产权界定；（五）项目拆迁补偿、安置要求。”

第十五条规定：“房地产开发企业应当按照土地使用权出让合同约定的土地用途、动工开发期限进行项目开发建设。出让合同约定的动工开发期限满1年未动工开发的，可以征收相当于土地使用权出让金20%以下的土地闲置费；满2年未动工开发的，可以无偿收回土地使用权。但是，因不可抗力或者政府、政府有关部门的行为或者动工开发必需的前期工作造成动工迟延的除外。”

第二十一条规定：“转让房地产开发项目，转让人和受让人应当自土地使用权变更登记手续办理完毕之日起30日内，持房地产开发项目转让合同到房地产开发主管部门备案。”

第二十二条规定：“房地产开发企业转让房地产开发项目时，尚未完成拆迁补偿安置的，原





拆迁补偿安置合同中有关的权利、义务随之转移给受让人。项目转让人应当书面通知被拆迁人。”

第二十六条规定：“房地产开发企业不得进行虚假广告宣传，商品房预售广告中应当载明商品房预售许可证明的文号。”

第二十七条规定：“房地产开发企业预售商品房时，应当向预购人出示商品房预售许可证明。”“房地产开发企业应当自商品房预售合同签订之日起 30 日内，到商品房所在地的县级以上人民政府房地产开发主管部门和负责土地管理工作的部门备案。”

第二十八条规定：“商品房销售，当事人双方应当签订书面合同。合同应当载明商品房的建筑面积和使用面积、价格、交付日期、质量要求、物业管理方式以及双方的违约责任。”

第二十九条规定：“房地产开发企业委托中介机构代理销售商品房的，应当向中介机构出具委托书。中介机构销售商品房时，应当向商品房购买人出示商品房的有关证明文件和商品房销售委托书。”

第三十条规定：“房地产开发项目转让和商品房销售价格，由当事人协商议定；但是，享受国家优惠政策的居民住宅价格，应当实行政府指导价或者政府定价。”

第三十三条规定：“预售商品房的购买人应当自商品房交付使用之日起 90 日内，办理土地使用权变更和房屋所有权登记手续；现售商品房的购买人应当自销售合同签订之日起 90 日内，办理土地使用权变更和房屋所有权登记手续。房地产开发企业应当协助商品房购买人办理土地使用权变更和房屋所有权登记手续，并提供必要的证明文件。”

第三十八条规定：“违反本条例规定，擅自转让房地产开发项目的，由县级以上人民政府负责土地管理工作的部门责令停止违法行为，没收违法所得，可以并处违法所得 5 倍以下的罚款。”

第三十九条规定：“违反本条例规定，擅自预售商品房的，由县级以上人民政府房地产开发主管部门责令停止违法行为，没收违法所得，可以并处已收取的预付款百分之一以下的罚款。”

4. 《城市商品房预售管理办法》

第二条规定：“本办法所称商品房预售是指房地产开发企业（以下简称开发企业）将正在建设中的房屋预先出售给承购人，由承购人支付定金或房价款的行为。”

第九条规定：“开发企业进行商品房预售，应当向承购人出示《商品房预售许可证》。售楼广告和说明书应当载明《商品房预售许可证》的批准文号。”

第十二条规定：“预售的商品房交付使用之日起 90 日内，承购人应当依法到房地产管理部门和市、县人民政府土地管理部门办理权属登记手续。开发企业应当予以协助，并提供必要的证明文件。”“由于开发企业的原因，承购人未能在房屋交付使用之日起 90 日内取得房屋权属证书的，除开发企业和承购人有特殊约定外，开发企业应当承担违约责任。”

第十三条规定：“开发企业未取得《商品房预售许可证》预售商品房的，依照《城市房地产开发经营管理条例》第三十九条的规定处罚。”

第十四条规定：“开发企业不按规定使用商品房预售款项的，由房地产管理部门责令限期纠正，并可处以违法所得 3 倍以下但不超过 3 万元的罚款。”

第十五条规定：“开发企业隐瞒有关情况、提供虚假材料，或者采用欺骗、贿赂等不正当手段取得商品房预售许可的，由房地产管理部门责令停止预售，撤销商品房预售许可，并处 3 万元罚款。”



8.3 房地产抵押法律规定



案例

开发商预售抵押房 未告知购房人被判加倍赔房款

2004年3月21日,黄某向重庆某物业发展有限公司(以下简称开发商)交购房款63 736元,订购了一间门面。按规定,开发商应在90天内到政府房地产主管部门登记,并将办理的权属证书交给黄某。

90天过去,开发商并未将权属证书交给黄某。黄某多次找开发商,对方都称很忙,要到年底才能办理登记。黄某到政府房地产主管部门一查,发现开发商预售给他的门面竟早就抵押给银行了。

8月中旬,黄某将开发商告到法院,请求判令开发商归还全部购房款,并赔偿一倍购房款。9月21日,法院开庭审理此案。黄某的代理律师指出,按《中华人民共和国合同法》及去年实施的《最高人民法院关于审理商品房买卖合同案件适用法律若干问题的解释》规定,卖房方故意隐瞒所售房屋已抵押,买房方可以请求卖房方承担不超过已付房屋购房款一倍的赔偿。开发商的代理律师辩称,预售给黄某的房屋虽未到相关部门登记,但并未构成欺诈,不同意向原告支付赔偿。

11月30日,法院下达判决。判决首次采用了司法解释中的最高标准,即开发商除归还黄某63 736元购房款外,另赔偿黄某购房款一倍的经济损失63 736元。

8.3.1 房地产抵押概述

1. 房地产抵押的概念

根据《中华人民共和国城市房地产管理法》第四十七条、《城市房地产抵押管理办法》第三条规定,房地产抵押是指抵押人以其合法的房地产以不转移占有的方式向抵押权人提供债务履行担保的行为。

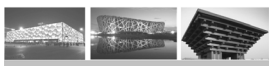
(1) 抵押人。抵押人是指将依法取得的房地产提供给抵押权人,作为本人或者第三人履行债务担保的公民、法人或者其他组织。

(2) 抵押权人。抵押权人是指接受房地产抵押作为债务人履行债务担保的公民、法人或者其他组织。

(3) 预购商品房贷款抵押。预购商品房贷款抵押是指购房人在支付首期规定的房价款后,由贷款银行代其支付其余的购房款,将所购商品房抵押给贷款银行作为偿还贷款履行担保的行为。

(4) 在建工程抵押。在建工程抵押是指抵押人为取得在建工程继续建造资金的贷款,以其合法方式取得的土地使用权连同在建工程的投入资产,以不转移占有的方式抵押给贷款银行作为偿还贷款履行担保的行为。





2. 房地产抵押的条件

- (1) 以依法取得的房屋所有权抵押的，该房屋占用范围内的土地使用权必须同时抵押。
- (2) 以出让方式取得的土地使用权，可以设定抵押权。
- (3) 房地产抵押，应当凭土地使用权证书、房屋所有权证书办理。

3. 房地产抵押的原则

- (1) 房地产抵押，应当遵循自愿、互利、公平和诚实信用的原则。
- (2) 依法设定的房地产抵押，受国家法律保护。
- (3) 国家实行房地产抵押登记制度。

8.3.2 房地产抵押法律规定

1. 房地产抵押权的设定

根据《城市房地产抵押管理办法》，房地产抵押权的设定有以下规定。

(1) 房地产抵押不得设定的条件。属于下列情形的房地产不得抵押：

- ① 权属有争议的房地产；
- ② 用于教育、医疗、市政等公共福利事业的房地产；
- ③ 列入文物保护的建筑物和有重要纪念意义的其他建筑物；
- ④ 已依法公告列入拆迁范围的房地产；
- ⑤ 被依法查封、扣押、监管或者以其他形式限制的房地产；
- ⑥ 依法不得抵押的其他房地产。

(2) 房地产抵押权设定的要求。

- ① 同一房地产设定两个以上抵押权的，抵押人应当将已经设定过的抵押情况告知抵押权人。
- ② 抵押人所担保的债权不得超出其抵押物的价值。房地产抵押后，该抵押房地产的价值大于所担保债权的余额部分，可以再次抵押，但不得超出余额部分。
- ③ 以两宗以上房地产设定同一抵押权的，视为同一抵押房地产。但抵押当事人另有约定的除外。
- ④ 以在建工程已完工部分抵押的，其土地使用权随之抵押。
- ⑤ 以享受国家优惠政策购买的房地产抵押的，其抵押额以房地产权利人可以处分和收益的份额比例为限。
- ⑥ 以具有土地使用年限的房地产设定抵押的，所担保债务的履行期限不得超过土地使用权出让合同规定的使用年限减去已经使用年限后的剩余年限。
- ⑦ 以共有的房地产抵押的，抵押人应当事先征得其他共有人的书面同意。
- ⑧ 预购商品房贷款抵押的，商品房开发项目必须符合房地产转让条件并取得商品房预售许可证。
- ⑨ 以已出租的房地产抵押的，抵押人应当将租赁情况告知抵押权人，并将抵押情况告知承租人。原租赁合同继续有效。
- ⑩ 设定房地产抵押时，抵押房地产的价值可以由抵押当事人协商议定，也可以由房地产价格评估机构评估确定。
- ⑪ 抵押当事人约定对抵押房地产保险的，由抵押人为抵押的房地产投保，保险费由抵押人





负担。抵押房地产投保的,抵押人应当将保险单移送抵押权人保管。在抵押期间,抵押权人为保险赔偿的第一受益人。

⑫ 企业、事业单位法人分立或者合并后,原抵押合同继续有效,其权利和义务由变更后的法人享有和承担。

⑬ 抵押人死亡、依法被宣告死亡或者被宣告失踪时,其房地产合法继承人或者代管人应当继续履行原抵押合同。

2. 房地产抵押合同的订立

根据《中华人民共和国城市房地产管理法》、《城市房地产抵押管理办法》规定,房地产抵押,抵押人和抵押权人应当签订书面抵押合同。

(1) 房地产抵押合同的主要内容。房地产抵押合同应当载明下列主要内容:

- ① 抵押人、抵押权人的名称或者个人姓名、住所;
- ② 主债权的种类、数额;
- ③ 抵押房地产的处所、名称、状况、建筑面积、用地面积及四至等;
- ④ 抵押房地产的价值;
- ⑤ 抵押房地产的占用管理人、占用管理方式、占用管理责任及意外损毁、灭失的责任;
- ⑥ 债务人履行债务的期限;
- ⑦ 抵押权灭失的条件;
- ⑧ 违约责任;
- ⑨ 争议解决方式;
- ⑩ 抵押合同订立的时间与地点;
- ⑪ 双方约定的其他事项。

以预购商品房贷款抵押的,还须提交生效的预购房屋合同。

(2) 在建工程抵押合同的主要内容。以在建工程抵押的,抵押合同还应当载明以下内容:

- ① 《国有土地使用权证》、《建设用地规划许可证》和《建设工程规划许可证》编号;
- ② 已缴纳的土地使用权出让金或需缴纳的相当于土地使用权出让金的款额;
- ③ 已投入在建工程的工程款;
- ④ 施工进度及工程竣工日期;
- ⑤ 已完成的工作量和工程量。

3. 房地产抵押登记

根据《城市房地产抵押管理办法》规定,国家实行房地产抵押登记制度。房地产抵押登记应符合以下要求。

(1) 房地产抵押登记的时限。房地产抵押合同自签订之日起 30 日内,抵押当事人应当到房地产所在地的政府房地产主管部门办理房地产抵押登记。房地产抵押合同自抵押登记之日起生效。

(2) 办理房地产抵押登记应提交的资料。办理房地产抵押登记,应当向政府房地产主管部门登记机关交验下列文件:

- ① 抵押当事人的身份证明或法人资格证明;
- ② 抵押登记申请书;





③ 抵押合同；

④ 《国有土地使用权证》、《房屋所有权证》或《房地产权证》，共有的房屋还必须提交《房屋共有权证》和其他共有人同意抵押的证明；

⑤ 可以证明抵押人有权设定抵押权的文件与证明材料；

⑥ 可以证明抵押房地产价值的资料；

⑦ 政府房地产主管部门登记机关认为必要的其他文件。

（3）房地产抵押登记的审核。政府房地产主管部门登记机关应当对申请人的申请进行审核。凡权属清楚、证明材料齐全的，应当在受理登记之日起7日内决定是否予以登记，对不予登记的，应当书面通知申请人。

（4）房地产抵押登记的记载。房地产抵押登记审核通过后，或抵押合同发生变更或者抵押关系终止等情况时，登记机关应有所记载。

① 以依法取得的房屋所有权证书的房地产抵押的，应当在原《房屋所有权证》上作他项权利记载后，由抵押人收执。并向抵押权人颁发《房屋他项权证》。

② 以预售商品房或者在建工程抵押的，政府房地产主管部门登记机关应当在抵押合同上作记载。抵押的房地产在抵押期间竣工的，当事人应当在抵押人领取房地产权属证书后，重新办理房地产抵押登记。

③ 抵押合同发生变更或者抵押关系终止时，抵押当事人应当在变更或者终止之日起15日内，到政府房地产主管部门办理变更或者注销抵押登记。

④ 因依法处分抵押房地产而取得土地使用权和土地建筑物、其他附着物所有权的，抵押当事人应当自处分行为生效之日起30日内，到县级以上地方政府房地产主管部门申请房屋所有权转移登记，并凭变更后的房屋所有权证书向同级人民政府土地主管部门申请土地使用权变更登记。

4. 抵押房地产的占用与管理

（1）抵押房地产的管理。已作抵押的房地产，由抵押人占用与管理。抵押人在抵押房地产占用与管理期间应当维护抵押房地产的安全与完好。抵押权人有权按照抵押合同的规定监督、检查抵押房地产的管理情况。

（2）抵押房地产及抵押权转让或者出租。抵押权可以随债权转让。抵押权转让时，应当签订抵押权转让合同，并办理抵押权变更登记。抵押权转让后，原抵押权人应当告知抵押人。

经抵押权人同意，抵押房地产可以转让或者出租。抵押房地产转让或者出租所得价款，应当向抵押权人提前清偿所担保的债权。超过债权数额的部分，归抵押人所有，不足部分由债务人清偿。

因国家建设需要，将已设定抵押权的房地产列入拆迁范围的，抵押人应当及时书面通知抵押权人；抵押双方可以重新设定抵押房地产，也可以依法清理债权债务，解除抵押合同。

（3）抵押房地产损毁、灭失的处理。抵押人占用与管理的房地产发生损毁、灭失的，抵押人应当及时将情况告知抵押权人，并应当采取措施防止损失的扩大。抵押的房地产因抵押人的行为造成损失使抵押房地产价值不足以作为履行债务的担保时，抵押权人有权要求抵押人重新提供或者增加担保以弥补不足。

抵押人对抵押房地产价值减少无过错的，抵押权人只能在抵押人因损害而得到的赔偿的范围内要求提供担保。抵押房地产价值未减少的部分，仍作为债务的担保。



5. 抵押房地产的处分

(1) 抵押权人要求处分抵押房地产的条件。符合下列情况之一，抵押权人有权要求处分抵押的房地产：

- ① 债务履行期满，抵押权人未受清偿的，债务人又未能与抵押权人达成延期履行协议的；
- ② 抵押人死亡，或者被宣告死亡而无人代为履行到期债务的；或者抵押人的合法继承人、受遗赠人拒绝履行到期债务的；
- ③ 抵押人被依法宣告解散或者破产的；
- ④ 抵押人违反本办法的有关规定，擅自处分抵押房地产的；
- ⑤ 抵押合同约定的其他情况。

符合上述情况之一，经抵押当事人协商可以通过拍卖等合法方式处分抵押房地产。协议不成的，抵押权人可以向人民法院提起诉讼。

(2) 处分抵押房地产受偿的顺序。处分抵押房地产时，受偿顺序按以下情况安排。

- ① 抵押权人处分抵押房地产时，应当事先书面通知抵押人；抵押房地产为共有或者出租的，还应当同时书面通知共有人或承租人；在同等条件下，共有人或承租人依法享有优先购买权。
- ② 同一房地产设定两个以上抵押权时，以抵押登记的先后顺序受偿。
- ③ 处分抵押房地产时，可以依法将土地上新增的房屋与抵押财产一同处分，但对处分新增房屋所得，抵押权人无权优先受偿。
- ④ 以划拨方式取得的土地使用权连同地上建筑物设定的房地产抵押进行处分时，应当从处分所得的价款中缴纳相当于应当缴纳的土地使用权出让金的款额后，抵押权人方可优先受偿。

(3) 抵押权人中止对抵押房地产处分的条件。出现下列情况时，抵押权人可中止对抵押房地产的处分。

- ① 抵押权人请求中止的；
- ② 抵押人申请愿意并证明能够及时履行债务，并经抵押权人同意的；
- ③ 发现被拍卖抵押物有权属争议的；
- ④ 诉讼或仲裁中的抵押房地产；
- ⑤ 其他应当中止的情况。

(4) 处分抵押房地产所得金额分配顺序。处分抵押房地产所得金额，依下列顺序分配：

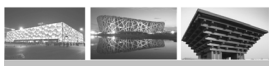
- ① 支付处分抵押房地产的费用；
- ② 扣除抵押房地产应缴纳的税款；
- ③ 偿还抵押权人债权本息及支付违约金；
- ④ 赔偿由债务人违反合同而对抵押权人造成的损害；
- ⑤ 剩余金额交还抵押人。

处分抵押房地产所得金额不足以支付债务和违约金、赔偿金时，抵押权人有权向债务人追索不足部分。

8.3.3 相关规定

1. 《中华人民共和国物权法》

第一百七十九条规定：“为担保债务的履行，债务人或者第三人不转移财产的占有，将该财产抵押给债权人的，债务人不履行到期债务或者发生当事人约定的实现抵押权的情形，债权人有权



权就该财产优先受偿。”“前款规定的债务人或者第三人为抵押人，债权人为抵押权人，提供担保的财产为抵押财产。”

第一百八十条规定：“债务人或者第三人有权处分的下列财产可以抵押：（一）建筑物和其他土地附着物；（二）建设用地使用权；（三）以招标、拍卖、公开协商等方式取得的荒地等土地承包经营权；（四）生产设备、原材料、半成品、产品；（五）正在建造的建筑物、船舶、航空器；（六）交通运输工具；（七）法律、行政法规未禁止抵押的其他财产。”“抵押人可以将前款所列财产一并抵押。”

第一百八十二条规定：“以建筑物抵押的，该建筑物占用范围内的建设用地使用权一并抵押。以建设用地使用权抵押的，该土地上的建筑物一并抵押。”“抵押人未依照前款规定一并抵押的，未抵押的财产视为一并抵押。”

第一百八十四条规定：“下列财产不得抵押：（一）土地所有权；（二）耕地、宅基地、自留地、自留山等集体所有的土地使用权，但法律规定可以抵押的除外；（三）学校、幼儿园、医院等以公益为目的的事业单位、社会团体的教育设施、医疗卫生设施和其他社会公益设施；（四）所有权、使用权不明或者有争议的财产；（五）依法被查封、扣押、监管的财产；（六）法律、行政法规规定不得抵押的其他财产。”

第一百八十五条规定：“设立抵押权，当事人应当采取书面形式订立抵押合同。”“抵押合同一般包括下列条款：（一）被担保债权的种类和数额；（二）债务人履行债务的期限；（三）抵押财产的名称、数量、质量、状况、所在地、所有权归属或者使用权归属；（四）担保的范围。”

第一百八十六条规定：“抵押权人在债务履行期届满前，不得与抵押人约定债务人不履行到期债务时抵押财产归债权人所有。”

第一百八十七条规定：“以本法第一百八十条第一款第一项至第三项规定的财产或者第五项规定的正在建造的建筑物抵押的，应当办理抵押登记。抵押权自登记时设立。”

第一百九十条规定：“订立抵押合同前抵押财产已出租的，原租赁关系不受该抵押权的影响。抵押权设立后抵押财产出租的，该租赁关系不得对抗已登记的抵押权。”

第一百九十一条规定：“抵押期间，抵押人经抵押权人同意转让抵押财产的，应当将转让所得的价款向抵押权人提前清偿债务或者提存。转让的价款超过债权数额的部分归抵押人所有，不足部分由债务人清偿。”“抵押期间，抵押人未经抵押权人同意，不得转让抵押财产，但受让人代为清偿债务消灭抵押权的除外。”

第一百九十二条规定：“抵押权不得与债权分离而单独转让或者作为其他债权的担保。债权转让的，担保该债权的抵押权一并转让，但法律另有规定或者当事人另有约定的除外。”

第一百九十三条规定：“抵押人的行为足以使抵押财产价值减少的，抵押权人有权要求抵押人停止其行为。抵押财产价值减少的，抵押权人有权要求恢复抵押财产的价值，或者提供与减少的价值相应的担保。抵押人不恢复抵押财产的价值也不提供担保的，抵押权人有权要求债务人提前清偿债务。”

第一百九十四条规定：“抵押人可以放弃抵押权或者抵押权的顺位。抵押权人与抵押人可以协议变更抵押权顺位以及被担保的债权数额等内容，但抵押权的变更，未经其他抵押权人书面同意，不得对其他抵押权人产生不利影响。”“债务人以自己的财产设定抵押，抵押权人放弃该抵押权、抵押权顺位或者变更抵押权的，其他担保人在抵押权人丧失优先受偿权益的范围内免除担保责任，但其他担保人承诺仍然提供担保的除外。”

第一百九十五条规定：“债务人不履行到期债务或者发生当事人约定的实现抵押权的情形，



抵押权人可以与抵押人协议以抵押财产折价或者以拍卖、变卖该抵押财产所得的价款优先受偿。协议损害其他债权人利益的,其他债权人可以在知道或者应当知道撤销事由之日起一年内请求人民法院撤销该协议。”“抵押权人与抵押人未就抵押权实现方式达成协议的,抵押权人可以请求人民法院拍卖、变卖抵押财产。”“抵押财产折价或者变卖的,应当参照市场价格。”

第一百九十六条规定:“依照本法第一百八十一条规定设定抵押的,抵押财产自下列情形之一发生时确定:(一)债务履行期届满,债权未实现;(二)抵押人被宣告破产或者被撤销;(三)当事人约定的实现抵押权的情形;(四)严重影响债权实现的其他情形。”

第一百九十七条规定:“债务人不履行到期债务或者发生当事人约定的实现抵押权的情形,致使抵押财产被人民法院依法扣押的,自扣押之日起抵押权人有权收取该抵押财产的天然孳息或者法定孳息,但抵押权人未通知应当清偿法定孳息的义务人的除外。”“前款规定的孳息应当先充抵收取孳息的费用。”

第一百九十八条规定:“抵押财产折价或者拍卖、变卖后,其价款超过债权数额的部分归抵押人所有,不足部分由债务人清偿。”

第一百九十九条规定:“同一财产向两个以上债权人抵押的,拍卖、变卖抵押财产所得的价款依照下列规定清偿:(一)抵押权已登记的,按照登记的先后顺序清偿;顺序相同的,按照债权比例清偿;(二)抵押权已登记的先于未登记的受偿;(三)抵押权未登记的,按照债权比例清偿。”

第二百条规定:“建设用地使用权抵押后,该土地上新增的建筑物不属于抵押财产。该建设用地使用权实现抵押权时,应当将该土地上新增的建筑物与建设用地使用权一并处分,但新增建筑物所得的价款,抵押权人无权优先受偿。”

第二百零二条规定:“抵押权人应当在主债权诉讼时效期间行使抵押权;未行使的,人民法院不予保护。”

第二百零三条规定:“为担保债务的履行,债务人或者第三人对一定期间内将要连续发生的债权提供担保财产的,债务人不履行到期债务或者发生当事人约定的实现抵押权的情形,抵押权人有权在最高债权额限度内就该担保财产优先受偿。”“最高额抵押权设立前已经存在的债权,经当事人同意,可以转入最高额抵押担保的债权范围。”

第二百零四条规定:“最高额抵押担保的债权确定前,部分债权转让的,最高额抵押权不得转让,但当事人另有约定的除外。”

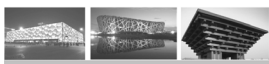
第二百零五条规定:“最高额抵押担保的债权确定前,抵押权人与抵押人可以通过协议变更债权确定的期间、债权范围及最高债权额,但变更的内容不得对其他抵押权人产生不利影响。”

第二百零六条规定:“有下列情形之一的,抵押权人的债权确定:(一)约定的债权确定期间届满;(二)没有约定债权确定期间或者约定不明确,抵押权人或者抵押人自最高额抵押权设立之日起满二年后请求确定债权;(三)新的债权不可能发生;(四)抵押财产被查封、扣押;(五)债务人、抵押人被宣告破产或者被撤销;(六)法律规定债权确定的其他情形。”

第二百零七条规定:“最高额抵押权除适用本节规定外,适用本章第一节一般抵押权的规定。”

2. 《中华人民共和国城市房地产管理法》

第五十一条规定:“设定房地产抵押权的土地使用权是以划拨方式取得的,依法拍卖该房地产后,应当从拍卖所得的价款中缴纳相当于应缴纳的土地使用权出让金的款额后,抵押权人方可优先受偿。”



第五十二条规定：“房地产抵押合同签订后，土地上新增的房屋不属于抵押财产。需要拍卖该抵押的房地产时，可以依法将土地上新增的房屋与抵押财产一同拍卖，但对拍卖新增房屋所得，抵押权人无权优先受偿。”

3. 《城市房地产抵押管理办法》

第二条规定：“凡在城市规划区国有土地范围内从事房地产抵押活动的，应当遵守本办法。”“地上无房屋（包括建筑物、构筑物及在建工程）的国有土地使用权设定抵押的，不适用本办法。”

第二十九条规定：“抵押权人要求抵押房地产保险的，以及要求在房地产抵押后限制抵押人出租、转让抵押房地产或者改变抵押房地产用途的，抵押当事人应当在抵押合同中载明。”

第四十八条规定：“抵押人隐瞒抵押的房地产存在共有、产权争议或者被查封、扣押等情况的，抵押人应当承担由此产生的法律责任。”

第四十九条规定：“抵押人擅自以出售、出租、交换、赠与或者以其他方式处分抵押房地产的，其行为无效；造成第三人损失的，由抵押人予以赔偿。”

第五十条规定：“抵押当事人因履行抵押合同或者处分抵押房地产发生争议的，可以协商解决；协商不成的，抵押当事人可以根据双方达成的仲裁协议向仲裁机构申请仲裁；没有仲裁协议的，也可以直接向人民法院提起诉讼。”

第五十一条规定：“因国家建设需要，将已设定抵押权的房地产列入拆迁范围时，抵押人违反前述第三十八条的规定，不依法清理债务，也不重新设定抵押房地产的，抵押权人可以向人民法院提起诉讼。”

第五十二条规定：“登记机关工作人员玩忽职守、滥用职权，或者利用职务上的便利，索取他人财物，或者非法收受他人财物为他人谋取利益的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”

8.4 房地产租赁法律规定



案例

承租人未经出租人同意擅自转租“赔了夫人又折兵”

2007年2月17日，黄某与郭某签订房屋租赁合同，约定黄某将一门面租赁给郭某，租赁期限从2007年3月20日至2013年3月19日，租金按年交付，前三年为每年43800元，后三年为每年46800元。合同签订时，郭某向黄某支付第一年的房租23800元，剩余的房租20000元和水电押金2000元黄某同意郭某在2007年6月30日以前付清。

郭某承租后自己经营一部分店面，将另外大部分店面于2007年5月4日转租给第三人周某经营。2007年5月28日，郭某以书面形式用特快专递告知黄某门面转租。同年5月31日，黄某也用书面形式通知郭某门面不得转租。后双方经协商未果，黄某起诉至法院，诉请确认郭某与周某的转租合同无效并解除双方租赁合同。

郭某辩称，合同约定转租门面只需通知黄某，并不需要征得黄某的同意。在2007年5月3日，被告已口头通知了黄某转租门面，5月27日又书面通知了黄某。因此不同意终止与黄某的合同，与周某转租合同也应继续有效。



一审法院审理认为,租赁合同是出租人将租赁物交付承租人使用、收益,承租人支付租金的合同。出租人应当按照约定将租赁物交付承租人,承租人应当按照约定支付租金。承租人未经出租人同意转租的,出租人可以解除合同。本案被告郭某未征得原告黄某的同意私自将承租的门面转租给第三人周某,被告与第三人签订的转租合同无效。原告为此要求解除与被告郭某之间的房屋租赁合同法院予以支持。被告提出合同约定转租只要通知了原告即可与法相悖,法律明确规定转租须征得出租人同意。且被告转租在前,通知原告在后。被告提出在2007年5月3日口头通知了原告转租事宜,因无证据证实不予支持。

8.4.1 房地产租赁概述

1. 房地产租赁的概念

根据《中华人民共和国城市房地产管理法》第五十三条规定,房屋租赁,是指房屋所有权人作为出租人将其房屋出租给承租人使用,由承租人向出租人支付租金的行为。

房屋租赁应当遵循平等、自愿、合法和诚实信用原则。

2. 房地产租赁的条件

根据《商品房屋租赁管理办法》第六条规定,有下列情形之一的房屋不得出租:

- (1) 属于违法建筑的;
- (2) 不符合安全、防灾等工程建设强制性标准的;
- (3) 违反规定改变房屋使用性质的;
- (4) 法律、法规规定禁止出租的其他情形。

3. 租赁当事人的权利和义务

根据《商品房屋租赁管理办法》规定,房屋租赁当事人按照租赁合同的约定,享有权利,并承担相应的义务。

(1) 出租人权利与义务。

① 出租住房的,应当以原设计的房间为最小出租单位,人均租住建筑面积不得低于当地人民政府规定的最低标准。

② 厨房、卫生间、阳台和地下储藏室不得出租供人员居住。

③ 出租人应当按照合同约定履行房屋的维修义务并确保房屋和室内设施安全。未及时修复损坏的房屋,影响承租人正常使用的,应当按照约定承担赔偿责任或者减少租金。

④ 房屋租赁合同期内,出租人不得单方面随意提高租金水平。

⑤ 房屋租赁期间内,因赠与、析产、继承或者买卖转让房屋的,原房屋租赁合同继续有效。

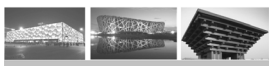
⑥ 房屋租赁期间出租人出售租赁房屋的,应当在出售前合理期限内通知承租人。

(2) 承租人权利与义务。

① 承租人应当按照合同约定的租赁用途和使用要求合理使用房屋,不得擅自改动房屋承重结构和拆改室内设施,不得损害其他业主和使用人的合法权益。

② 承租人因使用不当等原因造成承租房屋和设施损坏的,承租人应当负责修复或者承担赔偿责任。





③ 承租人转租房屋的，应当经出租人书面同意。承租人未经出租人书面同意转租的，出租人可以解除租赁合同，收回房屋并要求承租人赔偿损失。

④ 承租人在房屋租赁期间死亡的，与其生前共同居住的人可以按照原租赁合同租赁该房屋。

⑤ 房屋租赁期间出租人出售租赁房屋的，承租人在同等条件下有优先购买权。

8.4.2 房地产租赁法律规定

1. 租赁合同

根据《中华人民共和国城市房地产管理法》第五十四条规定，房屋租赁，出租人和承租人应当签订书面租赁合同，约定租赁期限、租赁用途、租赁价格、修缮责任等条款，以及双方的其他权利和义务，并向房产管理部门登记备案。

根据《商品房屋租赁管理办法》，房屋租赁当事人签订书面租赁合同应当具备以下条款：

- (1) 房屋租赁当事人的姓名（名称）和住所；
- (2) 房屋的坐落、面积、结构、附属设施，家具和家电等室内设施状况；
- (3) 租金和押金数额、支付方式；
- (4) 租赁用途和房屋使用要求；
- (5) 房屋和室内设施的安全性能；
- (6) 租赁期限；
- (7) 房屋维修责任；
- (8) 物业服务、水、电、燃气等相关费用的缴纳；
- (9) 争议解决办法和违约责任；
- (10) 房屋被征收或者拆迁时的处理办法；
- (11) 其他约定。

2. 租赁登记备案

根据《商品房屋租赁管理办法》规定，房屋租赁实行登记备案制度。签订、变更、终止租赁合同的，当事人应当向房屋所在地直辖市、市、县政府房地产主管部门登记备案。

(1) 租赁登记的期限。房屋租赁合同订立后 30 日内，房屋租赁当事人应当到租赁房屋所在地直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门办理房屋租赁登记备案。房屋租赁当事人可以书面委托他人办理房屋租赁登记备案。

(2) 申请房屋租赁登记备案应提交的文件。申请房屋租赁登记备案应提交以下文件：

- ① 房屋租赁合同；
- ② 房屋租赁当事人身份证明；
- ③ 房屋所有权证书或者其他合法权属证明；
- ④ 直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门规定的其他材料。

⑤ 房屋租赁登记备案证明 直辖市、市、县政府房地产主管部门应当在三个工作日内办理房屋租赁登记备案，向租赁当事人开具房屋租赁登记备案证明。房屋租赁登记备案证明遗失的，应当向原登记备案的部门补领。

房屋租赁登记备案证明应当载明出租人的姓名或者名称，承租人的姓名或者名称、有效身份证件种类和号码，出租房屋的坐落、租赁用途、租金数额、租赁期限等。

房屋租赁登记备案内容发生变化、续租或者租赁终止的，当事人应当在 30 日内，到原租赁



登记备案的部门办理房屋租赁登记备案的变更、延续或者注销手续。

3. 房屋租赁登记备案信息系统

直辖市、市、县房地产主管部门建立房屋租赁登记备案信息系统，逐步实行房屋租赁合同网上登记备案，并纳入房地产市场信息系统。

房屋租赁登记备案记载的信息应当包含以下内容：

- (1) 出租人的姓名（名称）、住所；
- (2) 承租人的姓名（名称）、身份证件种类和号码；
- (3) 出租房屋的坐落、租赁用途、租金数额、租赁期限；
- (4) 其他需要记载的内容。

8.4.3 相关规定

1. 《中华人民共和国合同法》

第六十一条规定：“合同生效后，当事人就质量、价款或者报酬、履行地点等内容没有约定或者约定不明确的，可以协议补充；不能达成补充协议的，按照合同有关条款或者交易习惯确定。”

第二百一十二条规定：“租赁合同是出租人将租赁物交付承租人使用、收益，承租人支付租金的合同。”

第二百一十三条规定：“租赁合同的内容包括租赁物的名称、数量、用途、租赁期限、租金及其支付期限和方式、租赁物维修等条款。”

第二百一十四条规定：“租赁期限不得超过二十年。超过二十年的，超过部分无效。”“租赁期间届满，当事人可以续订租赁合同，但约定的租赁期限自续订之日起不得超过二十年。”

第二百一十五条规定：“租赁期限六个月以上的，应当采用书面形式。当事人未采用书面形式的，视为不定期租赁。”

第二百一十六条规定：“出租人应当按照约定将租赁物交付承租人，并在租赁期间保持租赁物符合约定的用途。”

第二百一十七条规定：“承租人应当按照约定的方法使用租赁物。对租赁物的使用方法没有约定或者约定不明确，依照本法第六十一条的规定仍不能确定的，应当按照租赁物的性质使用。”

第二百一十八条规定：“承租人按照约定的方法或者租赁物的性质使用租赁物，致使租赁物受到损耗的，不承担损害赔偿责任。”

第二百一十九条规定：“承租人未按照约定的方法或者租赁物的性质使用租赁物，致使租赁物受到损失的，出租人可以解除合同并要求赔偿损失。”

第二百二十条规定：“出租人应当履行租赁物的维修义务，但当事人另有约定的除外。”

第二百二十一条规定：“承租人在租赁物需要维修时可以要求出租人在合理期限内维修。出租人未履行维修义务的，承租人可以自行维修，维修费用由出租人负担。因维修租赁物影响承租人使用的，应当相应减少租金或者延长租期。”

第二百二十二条规定：“承租人应当妥善保管租赁物，因保管不善造成租赁物毁损、灭失的，应当承担损害赔偿责任。”

第二百二十三条规定：“承租人经出租人同意，可以对租赁物进行改善或者增设他物。”“承租人未经出租人同意，对租赁物进行改善或者增设他物的，出租人可以要求承租人恢复原状或者



赔偿损失。”

第二百二十四条规定：“承租人经出租人同意，可以将租赁物转租给第三人。承租人转租的，承租人与出租人之间的租赁合同继续有效，第三人对租赁物造成损失的，承租人应当赔偿损失。”“承租人未经出租人同意转租的，出租人可以解除合同。”

第二百二十五条规定：“在租赁期间因占有、使用租赁物获得的收益，归承租人所有，但当事人另有约定的除外。”

第二百二十六条规定：“承租人应当按照约定的期限支付租金。对支付期限没有约定或者约定不明确，依照本法第六十一条的规定仍不能确定，租赁期间不满一年的，应当在租赁期间届满时支付；租赁期间一年以上的，应当在每届满一年时支付，剩余期间不满一年的，应当在租赁期间届满时支付。”

第二百二十七条规定：“承租人无正当理由未支付或者迟延支付租金的，出租人可以要求承租人在合理期限内支付。承租人逾期不支付的，出租人可以解除合同。”

第二百二十八条规定：“因第三人主张权利，致使承租人不能对租赁物使用、收益的，承租人可以要求减少租金或者不支付租金。”“第三人主张权利的，承租人应当及时通知出租人。”

第二百二十九条规定：“租赁物在租赁期间发生所有权变动的，不影响租赁合同的效力。”

第二百三十条规定：“出租人出卖租赁房屋的，应当在出卖之前的合理期限内通知承租人，承租人享有以同等条件优先购买的权利。”

第二百三十一条规定：“因不可归责于承租人的事由，致使租赁物部分或者全部毁损、灭失的，承租人可以要求减少租金或者不支付租金；因租赁物部分或者全部毁损、灭失，致使不能实现合同目的的，承租人可以解除合同。”

第二百三十二条规定：“当事人对租赁期限没有约定或者约定不明确，依照本法第六十一条的规定仍不能确定的，视为不定期租赁。当事人可以随时解除合同，但出租人解除合同应当在合理期限之前通知承租人。”

第二百三十三条规定：“租赁物危及承租人的安全或者健康的，即使承租人订立合同时明知该租赁物质量不合格，承租人仍然可以随时解除合同。”

第二百三十四条规定：“承租人在房屋租赁期间死亡的，与其生前共同居住的人可以按照原租赁合同租赁该房屋。”

第二百三十五条规定：“租赁期间届满，承租人应当返还租赁物。返还的租赁物应当符合按照约定或者租赁物的性质使用后的状态。”

第二百三十六条规定：“租赁期间届满，承租人继续使用租赁物，出租人没有提出异议的，原租赁合同继续有效，但租赁期限为不定期。”

2. 《中华人民共和国城市房地产管理法》

第五十五条规定：“住宅用房的租赁，应当执行国家和房屋所在城市人民政府规定的租赁政策。租用房屋从事生产、经营活动的，由租赁双方协商议定租金和其他租赁条款。”

第五十六条规定：“以营利为目的，房屋所有权人将以划拨方式取得使用权的国有土地上建成的房屋出租的，应当将租金中所含土地收益上缴国家。具体办法由国务院规定。”

3. 《商品房屋租赁管理办法》

第二条规定：“城市规划区内国有土地上的商品房屋租赁（以下简称房屋租赁）及其监督管





理，适用本办法。”

第三条规定：“房屋租赁应当遵循平等、自愿、合法和诚实信用原则。”

第五条规定：“直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门应当加强房屋租赁管理规定和房屋使用安全知识的宣传，定期分区域公布不同类型房屋的市场租金水平等信息。”

第七条规定：“……建设（房地产）管理部门可以会同工商行政管理部门制定房屋租赁合同示范文本，供当事人选用。”

第十四条规定：“房屋租赁合同订立后三十日内，房屋租赁当事人应当到租赁房屋所在地直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门办理房屋租赁登记备案。”“房屋租赁当事人可以书面委托他人办理房屋租赁登记备案。”

第十六条规定：“对符合下列要求的，直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门应当在三个工作日内办理房屋租赁登记备案，向租赁当事人开具房屋租赁登记备案证明：（一）申请人提交的申请材料齐全并且符合法定形式；（二）出租人与房屋所有权证书或者其他合法权属证明记载的主体一致；（三）不属于本办法第六条规定不得出租的房屋。”“申请人提交的申请材料不齐全或者不符合法定形式的，直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门应当告知房屋租赁当事人需要补正的内容。”

第二十一条规定：“违反本办法第六条规定的，由直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门责令限期改正，对没有违法所得的，可处以五千元以下罚款；对有违法所得的，可以处以违法所得一倍以上三倍以下，但不超过三万元的罚款。”

第二十二条规定：“违反本办法第八条规定的，由直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门责令限期改正，逾期不改正的，可处以五千元以上三万元以下罚款。”

第二十三条规定：“违反本办法第十四条第一款、第十九条规定的，由直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门责令限期改正；个人逾期不改正的，处以一千元以下罚款；单位逾期不改正的，处以一千元以上一万元以下罚款。”

第二十四条规定：“直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门对符合本办法规定的房屋租赁登记备案申请不予办理、对不符合本办法规定的房屋租赁登记备案申请予以办理，或者对房屋租赁登记备案信息管理不当，给租赁当事人造成损失的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”

第二十五条规定：“保障性住房租赁按照国家有关规定执行。”

第二十六条规定：“城市规划区外国有土地上的房屋租赁和监督管理，参照本办法执行。”

8.5 房地产中介法律规定



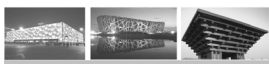
案例

房产中介“独家代理”条款被判无效

上海的一家房产经纪公司与市民华某签订的居间中介合同中，有独家代理的条款，但华某却通过另一家房产经纪公司卖了房，与华某签约的那家房产经纪公司以违约为由将华某告上法院。上海市卢湾区人民法院审理后则认为，房产中介公司设置的独家代理条款无效。

作为原告的房产经纪公司在法庭上表示，在签订房产出售居间合同后，房产经纪公司积





极为华某联系“下家”，而华某却私自与另一家房产经纪公司介绍的买受人成交。这一行为已经构成违约。因此，要求华某按约支付违约金 10.2 万元。

华某则表示，他没有委托房产经纪公司独家销售房屋。他的房屋在这家公司挂牌之前，就已在其他多家房地产经纪公司挂牌销售了。华某还认为，房产经纪公司未尽独家代理义务，独家委托代理条款排除了华某的重要权利，加重了华某的责任，而且限制了华某的缔约自由，属于无效条款。因此，他不同意房产经纪公司的诉讼请求，但同意支付房产经纪公司必要的服务费 1000 元。

法院审理后查明，华某和房产经纪公司约定销售一套房屋，委托价格 510 万元，委托期限自 2005 年 3 月 13 日至 2005 年 7 月 14 日，服务报酬为实际成交总价的 1%。同时，双方在合同的特别约定事项一栏内约定，华某在委托期限内独家委托房产经纪公司出售房屋，华某不再委托第三方出售或自行出售，若违反该约定，华某则按出售房屋总价的 2% 支付违约金。

法院认为，这份居间合同对于华某的履约义务和违约责任作了特别规定，而对于房产经纪公司的履约义务和违约责任却未作规定，显失公平，应认定为无效条款。因此，对于房产经纪公司要求华某按该条款支付违约金的诉讼请求，法院不予支持。

8.5.1 房地产中介法律规定

1. 房地产中介相关概念

根据建设部 2001 年 8 月修订公布的《城市房地产中介服务管理规定》第二条规定，房地产中介有以下概念。

（1）房地产中介服务。房地产中介服务是指房地产咨询、房地产价格评估、房地产经纪等活动的总称。

（2）房地产咨询。房地产咨询是指为房地产活动当事人提供法律法规、政策、信息、技术等方面服务的经营活动。

（3）房地产价格评估。房地产价格评估是指对房地产进行测算，评定其经济价值和价格的经营活动。

（4）房地产经纪。房地产经纪是指为委托人提供房地产信息和居间代理业务的经营活动。

2. 中介服务人员资格管理

（1）房地产咨询业务的人员。从事房地产咨询业务的人员，必须是具有房地产及相关专业中等以上学历，有与房地产咨询业务相关的初级以上专业技术职称并取得考试合格证书的专业技术人员。

房地产咨询人员的考试办法，由省、自治区人民政府建设行政主管部门和直辖市政府房地产主管部门制订。

（2）房地产价格评估人员。国家实行房地产价格评估人员资格认证制度。房地产价格评估人员分为房地产估价师和房地产估价员。

① 房地估价师必须是经国家统一考试、执业资格认证，取得《房地产估价师执业资格证书》，并经注册登记取得《房地产估价师注册证》的人员。未取得《房地产估价师注册证》的人员，不



得以房地产估价师的名义从事房地产估价业务。

房地产估价师的考试办法,由国务院建设行政主管部门和人事主管部门共同制定。

② 房地产估价员必须是经过考试并取得《房地产估价员岗位合格证》的人员。未取得《房地产估价员岗位合格证》的人员,不得从事房地产估价业务。

房地产估价员的考试办法,由省、自治区和直辖市政府房地产主管部门制订。

(3) 房地产经纪人。房地产经纪人必须是经过考试、注册并取得《房地产经纪人资格证》的人员。未取得《房地产经纪人资格证》的人员,不得从事房地产经纪业务。

3. 中介服务机构管理

从事房地产中介业务,应当设立相应的房地产中介服务机构。房地产中介服务机构包括房地产咨询机构、房地产价格评估机构、房地产经纪机构等。

房地产中介服务机构,应是具有独立法人资格的经济组织。设立房地产中介服务机构,应当向当地的工商行政管理部门申请设立登记。房地产中介服务机构在领取营业执照后的一个月内,应当到登记机关所在地的县级以上政府房地产主管部门备案。

政府房地产主管部门应当每年对房地产中介服务机构的专业人员条件进行一次检查,并于每年年初公布检查合格的房地产中介服务机构名单。检查不合格的,不得从事房地产中介业务。

(1) 设立房地产中介服务机构的条件。根据《中华人民共和国城市房地产管理法》、《城市房地产中介服务管理规定》规定,设立房地产中介服务机构应具备下列条件:

- ① 有自己的名称、组织机构;
- ② 有固定的服务场所;
- ③ 有规定数量的财产和经费;
- ④ 有足够数量的专业人员;
- ⑤ 法律、行政法规规定的其他条件。

《城市房地产中介服务管理规定》规定,房地产中介服务机构从事房地产咨询业务的,具有房地产及相关专业中等以上学历、初级以上专业技术职称人员须占总人数的50%以上;从事房地产价格评估业务的,须有规定数量的房地产估价师;从事房地产经纪业务的,须有规定数量的房地产经纪人。

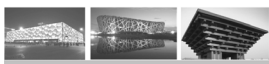
跨省、自治区、直辖市从事房地产估价业务的机构,应到该业务发生地省、自治区或直辖市政府房地产主管部门备案。

(2) 房地产中介服务机构义务。房地产中介服务机构必须履行下列义务:

- ① 遵守有关的法律、法规和政策;
- ② 遵守自愿、公平、诚实信用的原则;
- ③ 按照核准的业务范围从事经营活动;
- ④ 按规定标准收取费用;
- ⑤ 依法缴纳税费;
- ⑥ 接受行业主管部门及其他有关部门的指导、监督和检查。

4. 中介业务管理

(1) 中介合同。房地产中介服务人员承办业务,由其所在中介机构统一受理并与委托人签订书面中介服务合同。房地产中介服务合同应当包括下列主要内容:



- ① 当事人姓名或者名称、住所；
- ② 中介服务项目的名称、内容、要求和标准；
- ③ 合同履行期限；
- ④ 收费金额和支付方式、时间；
- ⑤ 违约责任和纠纷解决方式；
- ⑥ 当事人约定的其他内容。

(2) 业务管理。

① 房地产中介服务机构开展业务应当建立业务记录，设立业务台账。业务记录和业务台账应当载明业务活动中的收入、支出等费用，以及省、自治区建设行政主管部门和直辖市房地产管理部门要求的其他内容。

② 房地产中介服务费用由房地产中介服务机构统一收取，房地产中介服务机构收取费用应当开具发票，依法纳税。

③ 经委托人同意，房地产中介服务机构可以将委托的房地产中介业务转让委托给具有相应资格的中介服务机构代理，但不得增加佣金。

(3) 房地产中介服务人员行为规范。

① 房地产中介服务人员执行业务，可以根据需要查阅委托人的有关资料 and 文件，查看现场，委托人应当协助。

② 房地产中介服务人员在房地产中介活动中不得有下列行为：

- a. 索取、收受委托合同以外的酬金或其他财物，或者利用工作之便，牟取其他不正当的利益；
- b. 允许他人以自己的名义从事房地产中介业务
- c. 同时在两个或两个以上中介服务机构执行业务；
- d. 与一方当事人串通损害另一方当事人利益；
- e. 法律、法规禁止的其他行为。

③ 房地产中介服务人员与委托人有利害关系的，应当回避。委托人有权要求其回避。

④ 因房地产中介服务人员过失，给当事人造成经济损失的，由所在中介服务机构承担赔偿责任。所在中介服务机构可以对有关人员追偿。

8.5.2 相关规定

1. 《中华人民共和国城市房地产管理法》

第六十九条规定：“违反本法第五十八条的规定，未取得营业执照擅自从事房地产中介服务业务的，由县级以上人民政府工商行政管理部门责令停止房地产中介服务业务活动，没收违法所得，可以并处罚款。”

第七十一条规定：“房产管理部门、土地管理部门工作人员玩忽职守、滥用职权，构成犯罪的，依法追究刑事责任；不构成犯罪的，给予行政处分。”“房产管理部门、土地管理部门工作人员利用职务上的便利，索取他人财物，或者非法收受他人财物为他人谋取利益，构成犯罪的，依照惩治贪污罪贿赂罪的补充规定追究刑事责任；不构成犯罪的，给予行政处分。”

2. 《城市房地产中介服务管理规定》

第九条规定：“严禁伪造、涂改、转让《房地产估价师执业资格证书》、《房地产估价师注



册证》、《房地产估价员岗位合格证》、《房地产经纪人资格证》。”“遗失《房地产估价师执业资格证书》、《房地产估价师注册证》、《房地产估价员岗位合格证》、《房地产经纪人资格证》的，应当向原发证机关申请补发。”

第二十四条规定：“违反本规定，有下列行为之一的，由直辖市、市、县人民政府房地产管理部门会同有关部门对责任者给予处罚：（一）未取得房地产中介资格擅自从事房地产中介业务的，责令停止房地产中介业务，并可处以1万元以上3万元以下的罚款；（二）违反本规定第九条第一款规定的，收回资格证书或者公告资格证书作废，并可处以1万元以下的罚款；（三）违反本规定第二十一条规定的，收回资格证书或者公告资格证书作废，并可处以1万元以上3万元以下的罚款；（四）超过营业范围从事房地产中介活动的，处以1万元以上3万元以下的罚款。”

第二十五条规定：“因委托人的原因，给房地产中介服务机构或人员造成经济损失的，委托人应当承担赔偿责任。”

第二十六条规定：“房地产中介服务人员违反本规定，构成犯罪的，依法追究刑事责任。”

第二十七条规定：“房地产管理部门工作人员在房地产中介服务管理中以权谋私、贪污受贿的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”

与本章有关的法规政策：

- （1）《中华人民共和国城市物权法》
- （2）《中华人民共和国城市房地产管理法》
- （3）《中华人民共和国合同法》
- （4）《城市房地产转让管理规定》
- （5）《城市商品房预售管理办法》
- （6）《城市房地产抵押管理办法》
- （7）《城市房屋租赁管理办法》
- （8）《城市房地产中介服务管理规定》
- （9）《城市房地产开发经营管理条例》



本章小结

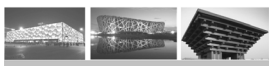
本章主要介绍房地产、房地产转让、房地产抵押、房地产租赁、房地产中介等相关知识，其重点是房地产转让、房地产租赁。

学习本章，首先通过了解房地产及相关概念、房地产法律关系等基本知识，了解房地产转让、房地产抵押、房地产租赁、房地产中介的概念和基本内容，对房地产概貌有所认识。通过熟读有关规定，结合实际案例，把握房地产转让、房地产抵押、房地产租赁、地产中介等法律规定。从而掌握房地产转让、商品房预售条件程序、房地产抵押登记登记的记载、租赁当事人的权利和义务、租赁登记的内容和房地产中介服务机构的义务等内容。



复习思考题

1. 简述房地产、城市房地产、房地产业、房地产交易概念。



2. 简述房地产法律关系的内容。
3. 简述房地产转让及买卖的概念和以出让方式取得土地使用权的房地产转让条件。
4. 简述房地产转让程序。
5. 简述商品房预售条件。
6. 简述房地产抵押的相关概念。
7. 简述房地产抵押登记登记的记载。
8. 简述房地产租赁的概念和条件。
9. 简述租赁当事人的权利和义务。
10. 简述租赁登记的内容。
11. 简述房地产中介的相关概念。
12. 简述设立房地产中介服务机构的义务。



案例分析题

案例一：房产中介如此代理合法吗

李先生委托某中介公司作为代理人出售一套房子，谁知中介公司未经李先生同意，即用李先生的房产为中介公司自己向第三人借款提供担保，并用李先生写给中介公司的《授权委托书》，在区房产交易中心为该借款担保办理了抵押登记手续。而区房产交易中心未严格审核《授权委托书》的代理权限即为其办理了抵押登记，并向第三人发了他项权证。后抵押担保涉诉，李先生为自己成了被告而感到冤枉，他不知道该如何讨回公道。你认为李先生应该怎么办？

案例二：房屋条件改善 房客拒加租金

姚先生是上海市杨浦区长白三村某公房的承租人。2004年8月20日，他与汤先生签订了一份为期七年的房屋租赁协议，将该房以每月580元价格租给汤先生。

今年年初，街道为改善社区居民的居住条件，对该地块的旧公房进行了成片改建。改建后，姚先生的房屋的建筑面积增加了3.9平方米，厨房、卫生间均由原来的合用改建为独用。姚先生也支付了5731元改建费。为此，姚先生向汤先生提出增加租金，但汤先生却以姚先生提出的增幅过大为由予以拒绝。姚先生遂于9月28日提起诉讼，认为相同地段的类似房屋租金为850元左右，要求汤先生从2006年10月起，按每月800元标准支付租金。你认为姚先生会胜诉吗？为什么？

案例三：房屋抵押未登记 无法对抗第三人

2005年11月，周某准备开设一家影楼，因资金短缺，便以自有的价值27万的住房为抵押，向生意伙伴杨女士借款25万元，当时在借款协议上约定，周某3年后归还借款本息，到期若不能归还，就将周某的房产变卖后优先偿还。周某在拿到借款后，就将其房屋的产权证交给了杨女士，但杨女士却没能按法律规定，及时办理抵押物登记手续。谁知事隔1年之后，周某便以自己的原房产证遗失为由补办了房产证，还将其房屋、影楼设备等全部卖给了刘某，并同刘某及时办理了房屋过户手续，而当时刘某也并不知道该房屋已被抵押。周某在得到房款后于2007年8月因涉嫌诈骗潜逃，杨女士获悉后，以该房屋已抵押为由要求刘某退房，并将周某和刘某起诉到法



院。你认为杨女士能胜诉吗？

案例四：出租房楼梯未设护栏借宿人摔死 承租人是否担责

廖某将自有楼房中的部分空闲房间用于出租；该楼房的楼梯均未安装护栏。2005年4月，赵某（原告徐某的表妹）向被告廖某承租了四楼的一间房；此后，原告徐某和妻子周某数次到过赵某的承租房内。2005年7月29日晚，周某在赵某承租房内借宿，次日凌晨五时许下楼时，不慎从楼梯上摔向地面，不治而亡。原告徐某（死者丈夫）、原告周某和朱某（死者父母）以被告廖某将安全设施不全的房屋出租给他人居住而导致周某死亡为由向法院起诉，要求被告廖某赔偿死亡赔偿金、丧葬费、精神抚慰金、误工费、交通费计人民币75681.18元。你认为此案应怎样判决。

案例五：开发商延期交房

潘先生向所在区消协投诉，他于2006年1月19日在某开发公司购买商品房一套。合同约定：2006年9月30日前交房，交房时开发商应出具《商品房竣工验收备案登记证》《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》，如开发商交房时不出具上述证件，购房者有权拒绝接房，由此产生的延期交房责任由开发商承担。由于开发商在约定交房时间内未完备上述手续，潘先生拒绝接房。之后潘先生多次催促开发商完备手续交房，但至今仍未落实。截至2007年5月20日，已延期交房230天，潘先生要求开发商按合同约定支付违约金10875元，被开发商拒绝，无奈之下潘先生向所在区消协投诉。你认为消协应如何处理此项投诉？

参考文献

- [1] 鲜于玉莲. 新编物业管理法规[M]. 大连: 大连理工大学出版社, 2003.
- [2] 鲁捷. 物业管理实务[M]. 北京: 机械工业出版社, 2007.
- [3] 鲁捷, 付立群, 胡振豪. 物业管理法规案例分析[M]. 大连: 大连理工大学出版社, 2004.
- [4] 赵向标. 物业管理操作制度范例[M]. 广州: 海天出版社, 2002.
- [5] 决策资源房地产研究中心. 新地产物业管理利润 V 模式[M]. 广州: 暨南大学出版社, 2003.
- [6] 上海华联物业管理有限公司. 华联商业物业管理企业标准[M]. 上海: 上海科学技术出版社, 2004.
- [7] 鲁捷. 物业管理案例分析与训练[M]. 北京: 电子工业出版社, 2007.
- [8] 胡晓娟. 物业管理法规[M]. 重庆: 重庆大学出版社, 2005.
- [9] 丁芸, 谭善勇. 物业管理案例精选与解析. 北京: 中国建筑工业出版社, 2003.
- [10] 温小明. 物业管理案例分析[M]. 北京: 中国建筑工业出版社, 2006.
- [11] 张连生. 物业管理案例分析[M]. 南京: 东南大学出版社, 2005.
- [12] 陈鹏志. 现代物业管理范例精解与运营策略[M]. 吉林: 延边人民出版社, 2000.
- [13] 颜真, 杨吟. 物业管理危机处理及案例分析[M]. 成都: 西南财经大学出版社, 2002.
- [14] 姚红. 中华人民共和国物权法精解[M]. 北京: 人民出版社, 2007.
- [15] 陈祥健. 物权法百姓导读[M]. 北京: 中国检察出版社, 2007.

相关网站:

- [1] 中国物业管理信息网 www.pmabc.com
- [2] 中国物业管理网 www.100pm.net
- [3] 上海物业管理网 www.021wy.com
- [4] 武汉市物业管理协会网站 www.warpm.cn
- [5] 湖南物业网 www.0731wy.com
- [6] 深圳物业管理协会网站 www.szpma.org





欢迎登录 **免费** 获取优质教学资源
<http://www.hxedu.com.cn>



高等职业教育**土建类专业**系列规划教材

建筑设备设施

岳娜

建筑工程概预算 (第2版)

王晓青 汪照喜

房地产投资分析 (第2版)

王建红

房地产概论

陈红铃

房地产开发与经营

薛淑萍

房地产市场营销学

陈修齐

房地产估价方法与实务

彭希乔

房地产法律法规

邓青

房地产企业会计

侯颖

房地产统计

叶维旭

物业管理案例分析与技巧训练 (第2版)

鲁捷

 **物业管理法规 (第2版)**

鲁捷

物业管理概论

胡洁

物业企业财务基础

张岐

物业管理实务

周小路



策划编辑: 张云怡
责任编辑: 郝黎明
封面设计: 李雯

ISBN 978-7-121-17439-1



9 787121 174391 >

定价: 32.00 元